Ministère du Travail

Rapport annuel de gestion 2011-2012

Depuis 80 ans

Québec

Ministère du Travail

Rapport annuel de gestion

2011-2012

Québec

Cette publication a été rédigée et produite par le ministère du Travail.

Dans ce texte, le genre masculin désigne aussi bien les femmes que les hommes.

Les photos d'archives illustrant ce document proviennent de la brochure *Les 80 ans du ministère du Travail : Au diapason d'une société en évolution* (ministère du Travail, 2011), accessible dans le site Web du Ministère.

Dépôt légal -- 2012

Bibliothèque nationale du Québec

Bibliothèque nationale du Canada

ISBN : 978-2-550-65690-6 (imprimé), 978-2-550-65691-3 (en ligne)

ISSN : 1709-3678 (imprimé), 1708-6728 (en ligne)

© Gouvernement du Québec

Avant-propos

Le *Rapport annuel de gestion 2011-2012* du ministère du Travail respecte les dispositions de la Loi sur l'administration publique en matière de reddition de comptes (LQ, 2000, c. 8). Il présente les principales réalisations du Ministère pour l'année financière 2011-2012.

Le rapport décrit, dans la première partie, l'organisation du Ministère et le contexte général.

La deuxième partie concerne les résultats du ministère du Travail. Dans cette section, nous présentons d'abord le tableau sommaire des résultats. Par la suite, nous faisons état des résultats obtenus par rapport au *Plan stratégique 2009-2012* et au *Plan annuel de gestion des dépenses 2011-2012*. Les résultats des activités non prévues dans le plan stratégique y sont aussi précisés. Le *Rapport annuel de gestion 2011-2012* fait également état des engagements du Ministère sur la qualité des services énoncés dans la Déclaration de services aux citoyens.

La troisième partie contient les renseignements sur l'utilisation des ressources, soit les ressources humaines, financières et matérielles.

Enfin, la quatrième et dernière partie présente les exigences législatives et gouvernementales dont le ministère du Travail est tenu de rendre compte.

Message de la ministre

Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec

Monsieur le Président,

J'ai le plaisir de déposer à l'Assemblée nationale le *Rapport annuel de gestion 2011-2012* du ministère du Travail. Ce document rend compte avec justesse des actions qui ont été entreprises ou réalisées au cours de cette période.

Sur le plan historique, la dernière année a été marquée par les 80 ans d'existence du ministère du Travail. Depuis qu'il est devenu une entité autonome en 1931, le ministère du Travail a toujours été au cœur des changements qui ont façonné la société québécoise. De tout temps, il a joué un rôle actif dans les avancées sociales et économiques qui ont contribué à améliorer notre qualité de vie.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Agnès Maltais
Ministre du Travail

Message de la sous-ministre

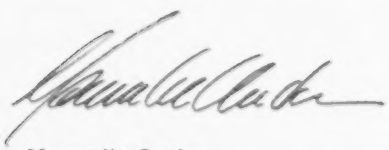
Madame Agnès Maltais
Ministre du Travail

Madame la Ministre,

Conformément aux dispositions de la Loi sur l'administration publique, j'ai le privilège de vous transmettre le *Rapport annuel de gestion 2011-2012* du ministère du Travail. Il rend compte des résultats atteints au regard des objectifs du *Plan stratégique 2009-2012* et du *Plan annuel de gestion des dépenses 2011-2012*. Il fait également état de l'utilisation des ressources du Ministère. Il exprime enfin la contribution du ministère du Travail aux orientations et priorités gouvernementales.

En vertu de mes responsabilités, je déclare que les informations et les données contenues dans le présent rapport annuel de gestion ainsi que les contrôles afférents sont fiables. Ils correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2012.

Veuillez agréer, Madame la Ministre, l'expression de mes sentiments les plus respectueux.



Manuelle Oudar
Sous-ministre du Travail

Rapport de validation de la Direction de la vérification interne et des enquêtes administratives

Madame Manuelle Oudar
Sous-ministre
Ministère du Travail

Madame la Sous-Ministre,

Conformément au mandat qui nous a été confié, nous avons procédé à l'examen des résultats et des renseignements obtenus au regard des objectifs du *Plan stratégique 2009-2012* et du *Plan annuel de gestion des dépenses 2011-2012* du ministère du Travail. Cette information est présentée dans le rapport annuel de gestion pour l'exercice terminé le 31 mars 2012. La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité, de la fiabilité et de la divulgation de cette information incombe à la direction du Ministère.

Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible et la cohérence de l'information en nous fondant sur les travaux réalisés au cours de notre examen.

Notre examen a été effectué conformément aux Normes internationales pour la pratique professionnelle de l'audit interne. Nos travaux ont consisté à recueillir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à documenter le fonctionnement des mécanismes de compilation, à réviser des calculs et à discuter de l'information fournie.

Au terme de notre examen, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que les renseignements présentés dans le rapport annuel de gestion au regard des objectifs du *Plan stratégique 2009-2012* et du *Plan annuel de gestion des dépenses 2011-2012* ne sont pas, à tous égards importants, plausibles et cohérents.

La directrice par intérim de la vérification interne et des enquêtes administratives,

Michelle Coudé
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Québec, octobre 2012

Table des matières

PREMIÈRE PARTIE - LE MINISTÈRE DU TRAVAIL ET SON ENVIRONNEMENT 10
1.1 L'organisation 10
1.2 Contexte général 15

DEUXIÈME PARTIE - PRÉSENTATION DES RÉSULTATS 21

Sommaire des résultats obtenus 21

Résultats obtenus quant aux objectifs du *Plan stratégique 2009-2012* 27

ORIENTATION 1 **Soutenir avec efficacité et cohérence la prise de décision ministérielle et gouvernementale dans une perspective d'ouverture au changement et d'équité** 28
AXE D'INTERVENTION 1 - Le renforcement du réseautage 28
AXE D'INTERVENTION 2 - Les propositions de modifications législatives et réglementaires 29

ORIENTATION 2 **Produire une information sur le travail pertinente et accessible qui serve de référence et favorise les consensus sociaux** 32
AXE D'INTERVENTION 3 - Les études documentaires et la diffusion de l'information 32

ORIENTATION 3 **Contribuer à l'amélioration de la qualité des rapports de travail, à la prévention et à la résolution des mésententes en privilégiant la responsabilisation des acteurs et le dialogue entre les parties** 36
AXE D'INTERVENTION 4 - L'offre de services en relations du travail 36
AXE D'INTERVENTION 5 - L'expertise médicale 37

ORIENTATION 4 **Améliorer l'organisation du travail et la qualité de vie au travail** 41
AXE D'INTERVENTION 6 - Le maintien des capacités et le partage des connaissances 41
AXE D'INTERVENTION 7 - La qualité de vie au travail 42

Résultats obtenus quant aux actions envisagées dans le *Plan annuel de gestion des dépenses 2011-2012* 44

Autres résultats pour des activités non inscrites dans le *Plan stratégique 2009-2012* 48

Déclaration de services aux citoyens 54

TROISIÈME PARTIE - UTILISATION DES RESSOURCES 58
3.1 Ressources humaines 58
3.2 Ressources matérielles et financières 60
3.3 Directive sur la gestion des ressources informationnelles 63

QUATRIÈME PARTIE - EXIGENCES LÉGISLATIVES ET GOUVERNEMENTALES 64
4.1 Accès à l'égalité en emploi 64
4.2 Allègement réglementaire et administratif 68
4.3 Développement durable et changements climatiques 68
4.4 Égalité entre les femmes et les hommes 73
4.5 Emploi et qualité de la langue française dans l'Administration 73
4.6 Protection des renseignements personnels 73
4.7 Politique de financement des services publics 74
4.8 Recommandations du Vérificateur général du Québec 74

Liste des figures et des graphiques

Figure 1 – Organigramme administratif 14

Graphique 1 – Nombre d'arrêts de travail au Québec, 2002-2011 18

Graphique 2 – Nombre de travailleurs touchés par un arrêt de travail au Québec, 2002-2011 18

Graphique 3 – Nombre de jours-personnes perdus en raison d'un arrêt de travail au Québec, 2002-2011 19

Graphique 4 – Nombre de jours-personnes perdus en raison d'un arrêt de travail dans les secteurs privé et public de compétence provinciale au Québec, 2002-2011 20

Graphique 5 – Satisfaction de l'entrevue avec un membre du BEM 39

Graphique 6 – Honoraires et débours liés aux frais d'arbitrage, 2002-2003 à 2011-2012 46

Graphique 7 – Évolution du volume d'avis produits, 2001-2002 à 2011-2012 52

Graphique 8 – Évolution du volume d'avis selon l'origine de la demande, 2001-2002 à 2011-2012 52

Liste des tableaux

Tableau 1 - Les arrêts de travail au Québec, survol de l'année 2011 17

Tableau 2 - Nombre annuel moyen d'arrêts de travail au Québec 17

Tableau 3 - Jours-personnes perdus lors d'un arrêt de travail classés par points en litige au Québec en 2009, 2010 et 2011 20

Tableau 4 - Nombre de nominations d'arbitres de griefs et de demandes d'arbitrage de différends 46

Tableau 5 - Dossiers conclus durant l'année 47

Tableau 6 - Répartition du volume d'avis produits en fonction de la spécialité médicale 51

Tableau 7 - Demandes d'évaluation par la CSST 53

Tableau 8 - Délai moyen de traitement 53

Tableau 9 - Fréquentation du site Web 54

Tableau 10 - Publications ministérielles les plus téléchargées au cours de l'année 2011-2012 56

Tableau 11 - Autres résultats pour les téléchargements des publications 56

Tableau 12 - Appels téléphoniques et courriels 57

Tableau 13 - Nombre de personnes qui occupent un poste, par secteur, au 31 mars 2012 58

Tableau 14 - Taux de départ volontaire (taux de roulement) du personnel régulier 59

Tableau 15 - Activités de développement des ressources humaines, résultats en 2011-2012 59

Tableau 16 - Évolution des dépenses en formation 60

Tableau 17 - Jours de formation selon les catégories d'emploi 60

Tableau 18 - Budget de dépenses et dépenses réelles (en k$) 60

Tableau 19 - Dépenses par secteur d'activité ou par orientation stratégique 61

Tableau 20 - Évolution des dépenses 61

Tableau 21 - Bonis versés au cours de l'exercice 2011-2012 pour la période d'évaluation du rendement du 1er avril 2010 au 31 mars 2011 63

Tableau 22 - Débours planifiés et réels en ressources informationnelles pour la période de 2011-2012 (en k$) 63

Tableau 23 - Nombre de projets en ressources informationnelles pour la période de 2011-2012 63

Tableau 24 - Embauche totale au cours de la période de 2011-2012 64

Tableau 25 - Données sur l'embauche des membres des groupes cibles en 2011-2012 65

Tableau 26 - Taux d'embauche global des membres des groupes cibles par statut d'emploi : résultats comparatifs (en %) 65

Tableau 27 - Taux de représentativité des groupes cibles : résultats comparatifs 66

Tableau 28 - Taux de représentativité des femmes dans l'effectif permanent au 31 mars 2012 66

Tableau 29 - Taux d'embauche des femmes en 2011-2012 66

Tableau 30 - Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH) 67

Tableau 31 - Nombre de demandes d'accès reçues au ministère du Travail au cours de l'année 2011-2012 73

1 Le ministère du Travail et son environnement

Archives Ville de Québec

1.1 L'organisation

La mission

Le Ministère veille à ce que son offre de services à la population contribue au renforcement de l'équité, du respect de la personne, de la qualité des milieux de travail et de la performance des organisations.

La mission ministérielle s'appuie sur les pouvoirs conférés à la ministre en vertu de la Loi sur le ministère du Travail. Cette dernière confie à la ministre les responsabilités suivantes :

- favoriser l'établissement et le maintien de relations harmonieuses entre les employeurs et les salariés, ainsi qu'avec les associations qui les représentent;
- adapter les régimes de relations du travail et les normes du travail à l'évolution des besoins des personnes, du marché du travail et de l'économie;
- faciliter la gestion de la main-d'œuvre et des conditions de travail;
- promouvoir l'évolution des modes d'organisation du travail en fonction des besoins des personnes, des organisations et du marché du travail.

La mission du ministère du Travail s'inscrit par ailleurs dans une perspective de développement durable. Ainsi, le dialogue entre les partenaires permet de conjuguer la productivité avec les pratiques organisationnelles de qualité afin de concilier les engagements liés au travail avec les responsabilités familiales et les activités de formation.

« Contribuer à la croissance économique et au développement social du Québec par la promotion de conditions de travail équitables, de milieux de travail sains et de relations du travail harmonieuses qui favorisent la performance des organisations. »

Les valeurs organisationnelles

Les actions du Ministère visent à promouvoir un cadre réglementaire reconnu et respecté pour son équité, son efficacité et sa cohérence. Ses services sont offerts de manière efficace, neutre et intègre. L'éthique est au cœur de son action.

La population desservie

La population desservie par le Ministère comprend :

- les citoyens en situation d'emploi;
- les employeurs et les associations patronales;
- les personnes salariées et les associations syndicales;
- divers groupes d'intérêts et de défense des droits;
- les spécialistes et les intervenants en relations du travail;
- les chercheurs, les enseignants et les étudiants dans le domaine du travail.

L'offre de services aux citoyens

Le ministère du Travail s'engage, dans sa Déclaration de services aux citoyens, à :

- servir avec compétence, courtoisie et dans les meilleurs délais;
- garantir l'impartialité nécessaire à la prise de décision;
- cerner rapidement l'essentiel des besoins et y apporter une réponse appropriée;
- fournir l'information la plus complète et précise possible.

Les services offerts par le Ministère se déploient dans trois domaines :

Le soutien à la prise de décision des autorités ministérielles et gouvernementales

- Avis et recommandations pour des projets législatifs et réglementaires
- Études d'impact et évaluation des changements législatifs et réglementaires

Les relations du travail

- Service de conciliation-médiation en matière de contrats collectifs de travail, de médiation préarbitrale de griefs et de médiation en amélioration des relations du travail
- Enquêtes à la suite de plaintes déposées en vertu du *Code du travail*
- Désignation d'arbitres de griefs et arbitrage de différends
- Évaluation médicale des victimes d'accidents du travail ou d'une maladie professionnelle

« Une organisation reconnue pour l'excellence de ses interventions en matière de travail. »

L'information sur le travail

- Information générale et orientation vers les ressources gouvernementales appropriées
- Renseignements sur les lois et les règlements en vigueur ainsi que sur les droits individuels et collectifs du travail
- Recherches et analyses sur les tendances marquantes et les sujets liés aux milieux de travail
- Production et diffusion de données statistiques sur le travail, particulièrement en matière de relations du travail
- Information sur les pratiques innovatrices et exemplaires adoptées dans les milieux de travail et en matière de relations du travail

La vision

Le Ministère offre aux citoyens les services d'un État moderne et efficace qui est à l'écoute de leurs besoins et de leurs préoccupations.

Il veille à ce que les acteurs du monde du travail demeurent confiants quant à la neutralité et à l'équité de ses interventions, à l'objectivité des analyses qui soutiennent la prise de décision gouvernementale et à la qualité de l'information qu'il produit. Bref, le rôle du Ministère repose sur la poursuite de l'excellence de ses interventions en matière de travail.

Voué à l'intérêt public, le Ministère accomplit son mandat dans le respect des lois et de l'éthique. Le personnel en place agit avec intégrité et compétence en vue de fournir des services de qualité, d'entretenir avec les usagers des rapports courtois et respectueux, d'assurer l'impartialité nécessaire à la prise de décision et de protéger la confidentialité des renseignements personnels.

L'organisation administrative

Le sous-ministre dirige l'administration du Ministère avec l'appui des sous-ministres adjoints. Il conseille la ministre, coordonne et supervise les activités ministérielles, et définit les priorités de l'organisation. Les activités intergouvernementales et internationales du Ministère font aussi partie de son champ d'activité. Il est secondé par deux sous-ministres adjoints, l'un aux politiques et à la recherche, et l'autre aux relations du travail. Le sous-ministre est responsable de la Direction des affaires juridiques, dont le personnel relève du ministère de la Justice, également de la Direction des communications, dont une partie du personnel relève du ministère du Conseil exécutif, ainsi que du Comité consultatif du travail et de la main-d'œuvre.

Le Bureau du sous-ministre a la responsabilité d'assurer les liens entre le Ministère et le cabinet de la ministre, les organisations centrales (le Secrétariat du Conseil du trésor, le ministère du Conseil exécutif et le ministère des Finances) et les organismes relevant de la responsabilité de la ministre du Travail.

Des enquêtes sont menées sous l'autorité de la sous-ministre adjointe aux relations du travail au regard de pratiques interdites en vertu du *Code du travail*.

Le Comité consultatif du travail et de la main-d'œuvre

Depuis 1968, le Conseil consultatif du travail et de la main-d'œuvre (CCTM) réunissait les dirigeants des associations patronales et syndicales les plus représentatives au Québec et le ministère du Travail. Organisme de consultation, il jouait un rôle stratégique en soutenant activement le dialogue et la concertation entre les acteurs du milieu dans leurs efforts pour surmonter les défis dans le monde du travail.

À la suite du budget 2010-2011 et dans le cadre du Plan d'action pour la réduction et le contrôle des dépenses 2010-2014, le gouvernement du Québec a fusionné ou aboli certains organismes, dont le CCTM. Le 1er octobre 2011, conformément au projet de loi nº 130[1], sanctionné le 13 juin 2011, les activités du CCTM ont été intégrées à celles du ministère du Travail. Le CCTM se nomme désormais le Comité consultatif du travail et de la main-d'œuvre.

La composition, la mission et les activités du CCTM demeurent inchangées. Il poursuit sa mission qui est de promouvoir le dialogue social et les consensus entre les associations d'employeurs et de travailleurs, de même qu'entre ces associations et les autorités publiques afin de contribuer à définir l'action gouvernementale en matière de travail et de main-d'œuvre et ainsi favoriser l'établissement de conditions de travail justes et équitables de même qu'une économie prospère et solidaire.

Le Bureau d'évaluation médicale

Le Bureau d'évaluation médicale (BEM) relève de la sous-ministre adjointe aux relations du travail. En vertu du mécanisme d'évaluation médicale prévu par la Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles, il est appelé à rendre un avis médical lorsqu'il y a divergence d'opinions entre le médecin qui a charge du travailleur et celui désigné par l'employeur ou par la Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST), ou lorsque la CSST requiert un avis sans qu'il y ait divergence d'opinions.

La Direction générale des relations du travail

La Direction générale des relations du travail (DGRT) a pour mission de contribuer à l'amélioration de la qualité des rapports collectifs de travail, à la prévention et à la résolution des mésententes, en privilégiant la responsabilisation des acteurs et le dialogue social. Ses services sont offerts par la **Direction de la médiation-conciliation et de la prévention** à Montréal et la **Direction de la médiation-conciliation, de la prévention et de l'arbitrage** à Québec. La DGRT offre des services de médiation aux parties patronale et syndicale dans le but de les aider à régler des différends au moment de la négociation de contrats collectifs de travail. Ses services comprennent également la médiation préarbitrale de griefs, notamment sur des dossiers de harcèlement psychologique. Elle offre, de plus, des services de médiation en matière d'amélioration des relations du travail; le médiateur intervient alors sur la dynamique de la relation dans le but d'amener les deux parties à améliorer et à augmenter leur capacité à résoudre des problèmes contractuels ou relationnels.

À Québec, la Direction offre les services de nomination d'arbitres de griefs et d'arbitrage de différends.

La Direction générale des politiques et de la recherche

La Direction générale des politiques et de la recherche (DGPR) est responsable de l'élaboration des politiques et de la recherche dans le domaine des conditions de travail et des relations du travail. À ce titre, elle oriente et coordonne les travaux qu'exige l'évaluation des politiques publiques dans le champ des relations professionnelles et des lois du travail placées sous la responsabilité de la ministre du Travail. Elle veille également à la réalisation d'études et de recherches au regard des mêmes objets, conformément à la Loi sur le ministère du Travail, afin de suivre l'évolution des conditions de travail et des relations du travail.

La Direction générale comprend trois unités : la Direction des politiques du travail, la Direction de l'information sur le travail et la Direction de la recherche et de l'innovation en milieu de travail.

La **Direction des politiques du travail** est responsable de l'élaboration des politiques dans le domaine du travail, tant au regard des conditions de travail que des relations du travail. Elle participe à l'évolution de la législation et de la réglementation du travail en proposant des modifications aux lois et règlements ou en formulant des avis sur les modifications proposées par d'autres ministères. À cette fin, elle rédige les mémoires et autres

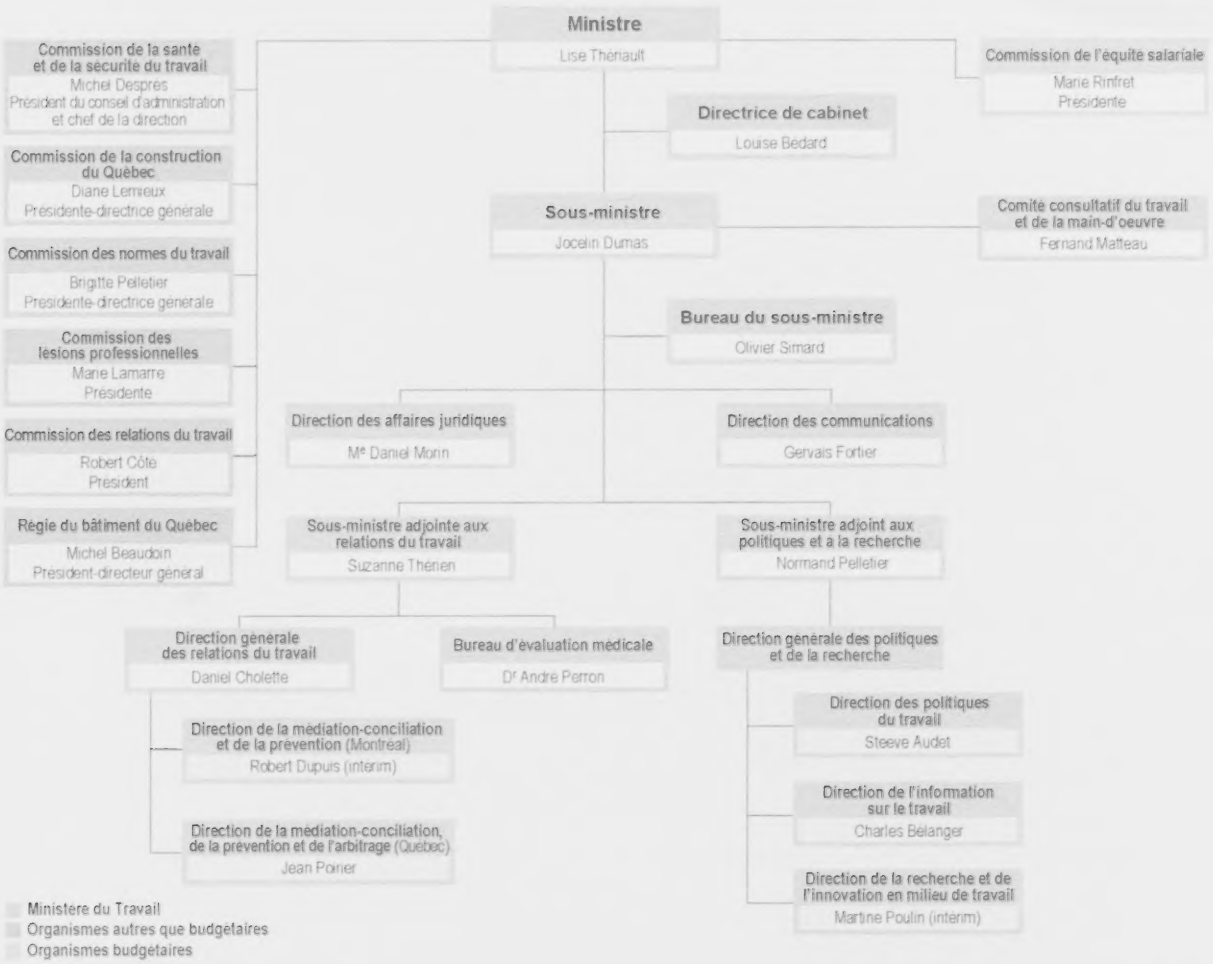
1. Loi abolissant le ministère des Services gouvernementaux et la Société québécoise de récupération et de recyclage et mettant en œuvre le Plan d'action 2010-2014 du gouvernement pour la réduction et le contrôle des dépenses en abolissant et en restructurant certains organismes et certains fonds (LQ 2011, c. 16).

documents utiles à la prise de décision ministérielle et gouvernementale.

La **Direction de l'information sur le travail** a le mandat de produire et de diffuser des informations factuelles et statistiques dans les domaines des conditions de travail et des relations du travail. Ces données alimentent en partie le principal système d'information du Ministère : le système de gestion des relations du travail (GRT). Cette direction est aussi responsable de l'élaboration et de la mise en application du système CORAIL qui fournit des informations en ligne sur les relations du travail.

La **Direction de la recherche et de l'innovation en milieu de travail** effectue des analyses, des enquêtes et des synthèses dans les domaines des relations du travail, de l'organisation du travail ainsi que par rapport à des aspects collectifs de la gestion des ressources humaines. Elle soutient les travaux de la Direction des politiques du travail ainsi que la prise de décision ministérielle, notamment par la réalisation d'études d'impact lors de modifications législatives ou réglementaires. Elle contribue aussi à colliger des données sur des caractéristiques et de nouvelles tendances dans les milieux de travail. Enfin, elle participe à la diffusion de pratiques en milieu de travail

Figure 1 - **Organigramme administratif***



*Au 31 mars 2012

qui sont innovatrices ou exemplaires et qui favorisent l'adaptation des organisations.

Ses partenaires

Plusieurs responsabilités relevant de la ministre du Travail sont assumées par des organismes qui sont sous son autorité. Ceux-ci sont au nombre de sept :

- la Commission de la construction du Québec;
- la Commission de la santé et de la sécurité du travail;
- la Commission de l'équité salariale;
- la Commission des lésions professionnelles;
- la Commission des normes du travail;
- la Commission des relations du travail;
- la Régie du bâtiment du Québec.

1.2 Contexte général

Les conditions générales de l'économie[2]

En 2011-2012, l'incertitude économique s'est maintenue aux États-Unis avec un marché de l'emploi atonique, ainsi qu'en Europe avec la crise affectant certains de ses pays membres. Cette instabilité s'est également fait sentir au Québec par un ralentissement de la hausse de la majorité des composantes du produit intérieur brut (PIB). Celui-ci a faiblement progressé, passant d'une hausse de 2,5 % en 2010 à une augmentation de 1,6 % en 2011. La progression des indicateurs économiques explique ce faible accroissement. Le manque de confiance des consommateurs et la forte inflation de 3 % ont eu un impact sur les dépenses personnelles au Québec, en hausse de 1,7 % comparativement à 3,3 % en 2010.

Les dépenses publiques ont également subi la même tendance. La volonté du gouvernement de revenir à l'équilibre budgétaire s'est soldée par une hausse de 2,4 % de ses dépenses, alors que l'augmentation était de 2,8 % en 2010. Le solde commercial[3] a aussi eu un impact sur la faible expansion. Cet indicateur a été déficitaire de plus de 36,5 G$ en 2011, car la baisse de la demande internationale pour les produits des industries de la première transformation des matières premières telles que l'aluminium et le bois a été importante. Par contre, les investissements ont connu une forte croissance. En raison des faibles taux d'intérêt et de la hausse des profits, les investissements des entreprises ont enregistré une augmentation de 10,3 %; l'année dernière, ce taux n'était que de 5,9 %.

L'emploi[4]

Les indicateurs du marché du travail affichent une relativement bonne performance dans les circonstances. Effectivement, les taux de chômage du Québec, de l'Ontario et du Canada ont diminué par rapport à l'année dernière. Pour l'année 2011, les taux sont estimés à 7,8 % pour les deux provinces et à 7,4 % pour la moyenne canadienne.

La création d'emplois a été positive par rapport à 2010. Les emplois ont augmenté de 1 % au Québec (38 500 de plus), alors que l'Ontario a connu un gain de 1,8 %, soit une augmentation de 121 300 emplois. Dans l'ensemble du Canada, le taux d'emploi s'est accru de 1,6 % (265 200 emplois supplémentaires).

Il existe toutefois des disparités importantes dans certains secteurs d'activité. Les pertes d'emplois persistent dans l'industrie de la fabrication (recul de 13 200 en 2011, comparativement à 32 400 en 2010). Par contre, le secteur de l'enseignement ainsi que celui du transport et de l'entreposage ont connu une croissance respective de 17 200 et 12 700 emplois.

Une plus forte participation au marché du travail du groupe des 55 ans ou plus explique la hausse des emplois de l'ordre de 4,4 % (gain de 28 000). Ce gain dépasse largement les résultats du groupe des 15 à 24 ans (perte de 2 600 emplois) et de celui des 25 à 54 ans (hausse de 0,5 %, soit un gain de 13 100 emplois).

---

2. Institut de la statistique du Québec, Principaux indicateurs économiques conjoncturels, données mensuelles, http://www.stat.gouv.qc.ca/princ_indic/publications/indicat_ANNU.pdf.

3. Desjardins études économiques, Prévisions économiques et financières, volume 17, printemps 2012, http://www.desjardins.com/fr/a_propos/etudes_economiques/previsions/financieres_trimestrielles/pef1203.pdf.

4. Institut de la statistique du Québec, État du marché du travail au Québec, bilan de l'année 2011, http://www.stat.gouv.qc.ca/publications/remuneration/pdf2012/etat_marche_travail11.pdf.

Les salaires[5]

L'indice des prix à la consommation (IPC) s'est accru de manière importante cette dernière année. L'inflation a bondi de 3 %, une hausse qui va au-delà de l'augmentation de 2,5 % de la rémunération hebdomadaire moyenne, incluant les heures supplémentaires (803,85 $ contre 783,99 $ en 2010[6]).

En 2011, le salaire horaire moyen de l'ensemble des salariés du Québec a progressé de 1,6 % par rapport à 2010 (21,47 $). Les salariés syndiqués ont un salaire horaire moyen plus élevé de 0,20 $ (24,15 $) que l'année dernière (0,83 %). Le salaire horaire moyen des travailleurs non syndiqués se situe à 19,74 $, une hausse de 2,2 % par rapport à 2010.

Les heures hebdomadaires travaillées en 2011 ont peu changé par rapport à 2010. Pour les travailleurs à temps partiel, elles s'élèvent à 17,92 heures par semaine (17,8 en 2010). Les salariés à temps plein s'approchent un peu plus des 40 heures par semaine, avec une moyenne de 38,13 heures (une augmentation de 0,09 heure par rapport à 2010).

Les conventions collectives

En 2011, le nombre de conventions collectives en vigueur régies par le *Code du travail* s'élevait à 8 718[7]. Ces conventions fixent les conditions de travail de 1 079 565 salariés[8]. La très grande majorité des conventions en vigueur est concentrée dans le secteur tertiaire (6 527) et elles visent 894 463 travailleurs, soit près de 83 % du total des salariés. Le secteur secondaire suit avec près du quart des conventions collectives (2 046), lesquelles assujettissent plus de 16 % de l'ensemble des salariés.

Au cours de l'année 2011, 2 944 conventions collectives, visant 628 289 salariés, ont été signées et déposées. Il est intéressant de noter que 2 801 d'entre elles sont des renouvellements d'une convention existante; elles touchent près de 99 % (621 601) des salariés. Dans le cas des 143 autres conventions, il s'agit d'une première convention collective entre les parties.

La répartition par secteur d'activité des conventions collectives signées et déposées en 2011 est de 84,4 % dans le secteur tertiaire, de 14,3 % dans le secteur secondaire et de 1,3 % dans le secteur primaire. Pour les conventions collectives en vigueur, les pourcentages sont respectivement de 74,9 %, 23,5 % et 1,6 %. En ce qui concerne la proportion de salariés par secteur, elle est pratiquement similaire dans le secteur primaire, tandis qu'elle est moins élevée dans le secteur secondaire (6,1 % contre 16 % dans les conventions en vigueur) et plus élevée dans le secteur tertiaire (93 % contre 83 % dans les conventions en vigueur).

Les événements[9] possibles en cours de négociation

Le ministère du Travail a examiné les modes de règlement de l'ensemble des conventions collectives signées et déposées durant l'année 2011 (2 944[10]). Les données qui suivent indiquent donc le nombre d'événements qui se sont produits entre les parties au cours du processus de négociation à la suite duquel une entente écrite a été signée. En effet, différents événements peuvent survenir lors d'un processus de négociation afin de parvenir à une entente : la négociation directe, la médiation-conciliation, l'arrêt de travail et le recours à l'arbitrage.

La négociation directe

Lorsqu'une convention collective a été signée au terme d'une négociation directe, cela implique qu'elle l'a été sans arrêt de travail et sans que les parties aient eu recours à l'arbitrage ni à une intervention de médiation ou de conciliation du Ministère. À l'instar des années précédentes, 90 % des conventions signées en 2011 ont été conclues à la suite d'une négociation directe.

De manière plus détaillée, 28 des 37 conventions collectives signées en 2011 dans le secteur primaire ont privilégié la méthode de négociation directe. La répartition des conventions signées à la suite de ce processus est de 355 dans le secteur secondaire et de 2 255 dans le secteur tertiaire.

5. Statistique Canada. Enquête sur la population active (EPA) (71M0001XCB), traitement du ministère du Travail.

6. Institut de la statistique du Québec. Principaux indicateurs économiques conjoncturels, données mensuelles, http://www.stat.gouv.qc.ca/princ_indic/publications/indicat_ANNU.pdf.

7. Les données analysées sont basées sur les conventions collectives et les ententes régies par le *Code du travail* uniquement.

8. Données extraites du système d'information ministériel Gestion des relations du travail le 9 mars 2012.

9. Un événement peut être composé de plusieurs rencontres ou activités.

10. Les études antérieures à 2009 ne prenaient en compte que les règlements intervenus dans le secteur privé ainsi que dans certains organismes gouvernementaux.

La médiation-conciliation

Parmi l'ensemble des conventions collectives régies par le *Code du travail* et signées en 2011, les parties ont eu recours aux services de médiation et de conciliation du ministère du Travail dans 297 cas. Plus de 24 021 salariés ont bénéficié d'un règlement négocié de cette manière au cours de la dernière année. Notons que 222 de ces cas concernaient le secteur tertiaire.

L'arrêt de travail[11]

Les parties en négociation peuvent également avoir recours à un arrêt de travail comme moyen de pression pour parvenir à la conclusion d'une convention collective.

Les données révèlent que 34 conventions collectives ont été renouvelées à la suite d'un arrêt de travail. Ces cessations de travail ont touché 72 698 salariés. De ces 34 dossiers, 27 ont également fait l'objet d'une intervention des services de médiation et de conciliation du ministère du Travail.

L'arbitrage

Un autre moyen utilisé par les parties patronale et syndicale lors d'une négociation est l'arbitrage de différends, qui peut survenir lors d'une première convention collective ou de son renouvellement. Lorsqu'une demande d'arbitrage est soumise par les parties ou par l'une d'entre elles, cela n'implique pas nécessairement que les négociations ou la conciliation soient interrompues pour autant.

En 2011, seulement six événements de cette nature ont eu lieu. Il convient de noter que pour la conclusion d'une première convention, les parties doivent utiliser les services de médiation-conciliation avant d'avoir recours à l'arbitrage. Elles peuvent aussi recourir à ces services lors du renouvellement d'une convention collective. En 2011, les six demandes de recours à l'arbitrage ont aussi fait l'objet d'une intervention de médiation-conciliation.

Les arrêts de travail en 2011

L'année 2011 a été marquée par une diminution du nombre d'arrêts de travail. En effet, on compte 58 conflits de travail en 2011 dont quatre de compétence fédérale, alors que l'année dernière, il y en avait eu 69 (une diminution de 16 %). Des chiffres de cette année, 11 arrêts de travail concernent des conflits qui ont débuté avant 2011. En somme, seulement 47 conflits ont été déclenchés au cours de l'année, ce qui représente une diminution d'environ 22 % par rapport à l'année 2010 (60 conflits). Par ailleurs, le nombre de travailleurs touchés par ces conflits a également diminué, passant de 34 694 à 13 623 pour la même période.

Malgré la forte diminution du nombre d'arrêts de travail, le total de jours-personnes perdus a néanmoins augmenté de 68,9 %, passant de 243 452 en 2010 à 411 220 en 2011 dont 80 845 de compétence fédérale. Quelques conflits majeurs ont retenu l'attention, soit ceux de l'Université McGill (1 617 salariés et 106 722 jours-personnes perdus), de l'Université de Sherbrooke (1 300 salariés et 104 957 jours-personnes perdus), de la Société canadienne des postes (5 852 salariés et 76 076 jours-personnes perdus) et du *Journal de Montréal* (250 salariés et 16 786 jours-personnes perdus). À eux seuls, ces quatre conflits représentent 74 % de tous les jours-personnes perdus en 2011.

Tableau 1 - **Les arrêts de travail au Québec, survol de l'année 2011**

Arrêts de travail	58
Travailleurs touchés	13 623
Jours-personnes perdus	411 220

Tableau 2 - **Nombre annuel moyen d'arrêts de travail au Québec**

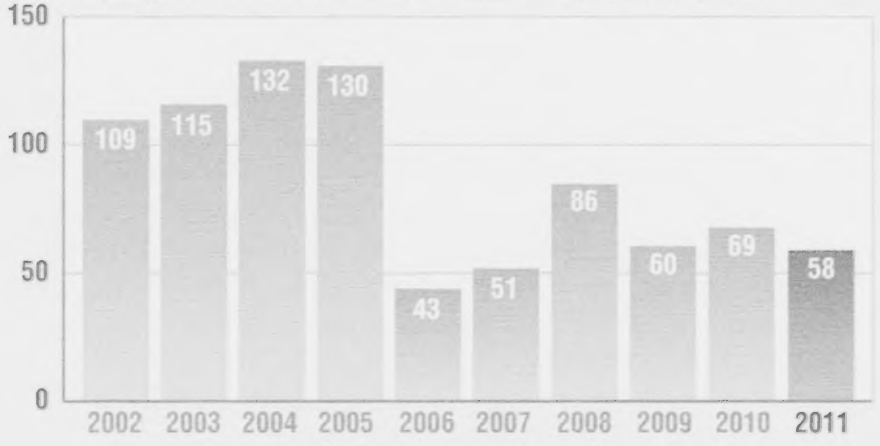
1966 à 1975	195
1976 à 1985	320
1986 à 1995	196
1996 à 2005	121
2006 à 2011	61

11. L'arrêt de travail peut être composé d'une grève ou d'un lock-out. Advenant que ces deux événements soient présents simultanément, deux événements sont comptabilisés séparément. Cependant le nombre de salariés affectés par ce type d'arrêt de travail n'est pas dédoublé.

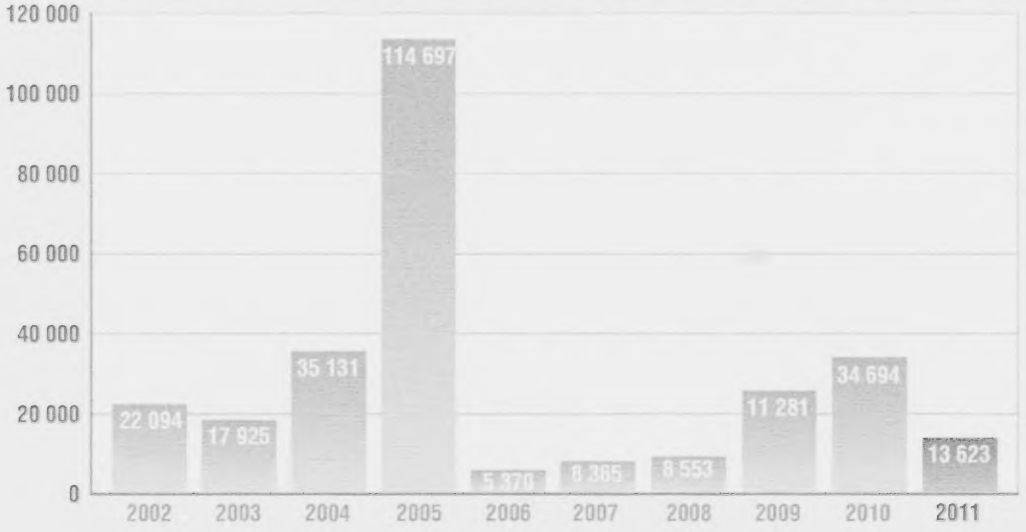
Les trois graphiques qui suivent illustrent le nombre d'arrêts de travail, le nombre de travailleurs touchés et le nombre de jours-personnes perdus en raison d'un arrêt de travail au Québec, au cours des dix dernières années.

Au Québec, plusieurs lois régissent les rapports collectifs du travail, notamment le *Code du travail* du Québec et le *Code canadien du travail*. Au cours de la dernière année, une grande majorité des conflits survenus au Québec était associée à des entreprises et à des organismes dont les relations du travail sont

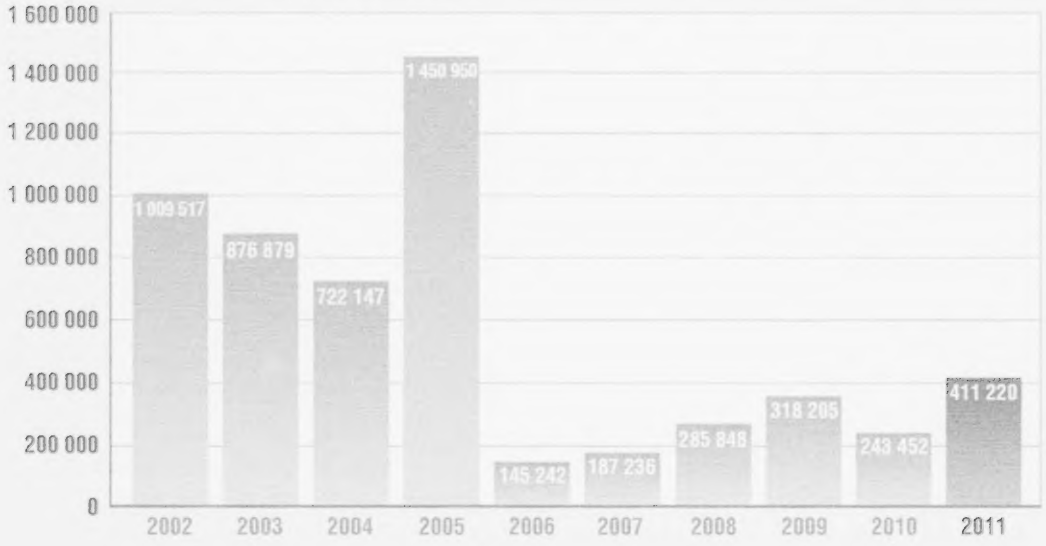
Graphique 1 - **Nombre d'arrêts de travail au Québec, 2002-2011**



Graphique 2 - **Nombre de travailleurs touchés par un arrêt de travail au Québec, 2002-2011**



Graphique 3 - **Nombre de jours-personnes perdus en raison d'un arrêt de travail au Québec, 2002-2011**



Les données présentées pour l'année 2010 sont des mises à jour, tandis que celles de la même année inscrites dans le *Rapport annuel de gestion 2010-2011* étaient des données préliminaires.

régies par le *Code du travail*, soit 54 conflits (93,1 %). Pourtant, presque autant de travailleurs ont été touchés par des conflits de compétence provinciale que de compétence fédérale, soit respectivement 6 956 (51,1 %) et 6 667 (48,9 %).

En 2011, 43 des 54 conflits de travail (79,6 %) de compétence québécoise sont survenus dans le secteur privé. Ils ont occasionné la perte de 98 435 jours de travail (29,8 %) comparativement à 231 940 jours perdus (70,2 %) dans le secteur public, qui compte seulement un cinquième des conflits. En outre, 1 757 travailleurs (25,3 %) ont été touchés par les 43 conflits du secteur privé et 5 199 (74,7 %) l'ont été dans les 11 conflits du secteur public (20,4 %).

Les principaux points en litige dans les cas d'arrêt de travail

En 2011, les principaux points en litige qui ont conduit à un arrêt de travail ont relativement changé comparativement aux années précédentes. Alors qu'en 2010 le facteur horaire de travail a fait perdre 82 464 jours-personnes (34 %), ce sont plutôt les dispositions relatives aux salaires qui, en 2011, se sont élevées au premier rang et qui ont entraîné la perte de 256 366 jours de travail (62,3 %). En 2010, les mésententes relatives aux prestations de retraite et d'assurance ne représentaient que 0,9 % des jours-personnes perdus. Il n'y a eu aucune mésentente de cette nature en 2009. En 2011, ces sujets ont constitué le principal point de litige dans 109 365 jours de travail perdus (26,6 %). Quant aux dispositions relatives à la sous-traitance, au plancher d'emploi et à la charge de travail, qui étaient respectivement responsables de 12,8 %, 12 % et 11,7 % des jours de travail perdus en 2010, elles n'étaient la cause principale d'aucun conflit en 2011. En somme, les salaires, les prestations de retraite et d'assurance, ainsi que les horaires de travail ont à eux seuls entraîné 96 % de tous les jours de travail perdus en 2011.

Graphique 4 - **Nombre de jours-personnes perdus en raison d'un arrêt de travail dans les secteurs privé et public de compétence provinciale au Québec, 2002-2011**

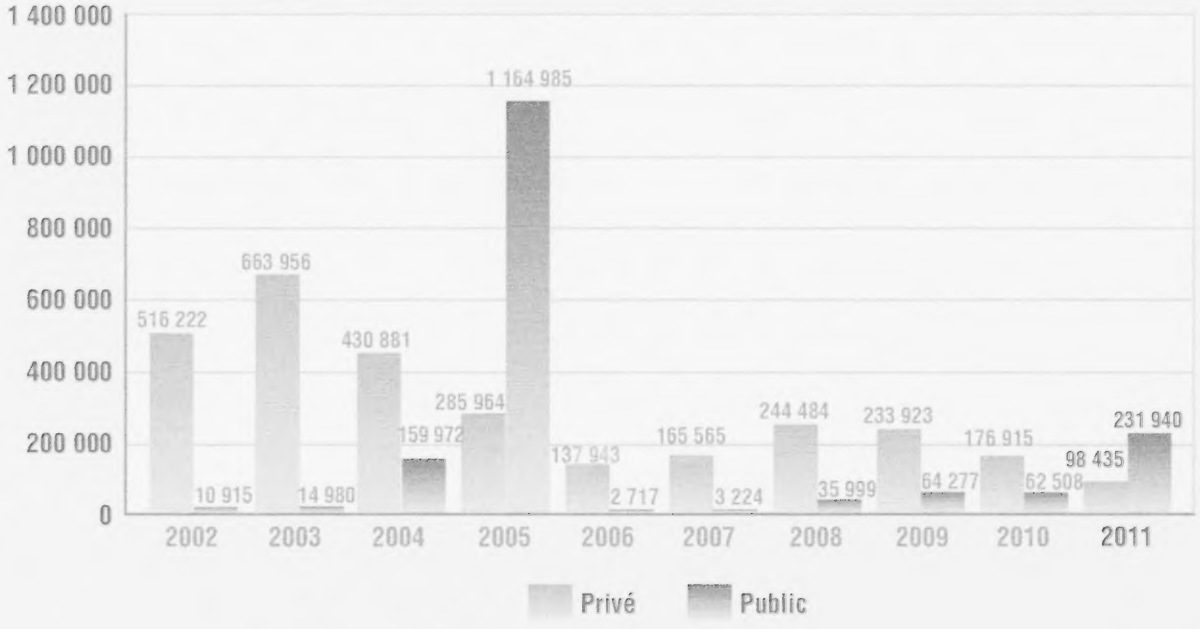


Tableau 3 - **Jours-personnes perdus lors d'un arrêt de travail classés par points en litige au Québec en 2009, 2010 et 2011**

Principaux points en litige	2009		2010		2011	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Horaire de travail	154 916	48,7	82 464	34,0	29 202	7,1
Salaire	108 476	34,1	43 871	18,1	256 366	62,3
Sous-traitance	3 015	0,9	31 162	12,8	N.S.	N.S.
Prestations de retraite et d'assurance	N.S.	N.S.	2 132	0,9	109 365	26,6
Plancher d'emploi	24 874	7,8	29 073	12,0	N.S.	N.S.
Charge de travail	5 693	1,8	28 500	11,7	N.S.	N.S.

N.S. : non significatif ou nul.

Archives Ville de Québec

2

Présentation des résultats

Sommaire des résultats obtenus

Résultats par rapport au *Plan stratégique 2009-2012*

Objectif 1.1

Renforcer les réseaux d'échanges pour suivre l'évolution des milieux de travail

Indicateur	Résultats 2009-2010	Résultats 2010-2011	Résultats 2011-2012	Page
Bilan annuel des rencontres régulières initiées chaque année avec des ministères et des organismes ainsi que des partenaires sociaux pour suivre l'évolution des milieux de travail	Réalisé	Réalisé	Réalisé	28

Objectif 1.2

Participer activement aux travaux des organisations intergouvernementales et internationales dans le domaine du travail

Indicateur	Résultats 2009-2010	Résultats 2010-2011	Résultats 2011-2012	Page
Stratégie du Ministère de participation aux organisations interprovinciales et internationales en matière de travail (2009-2010)	Réalisée	Réalisée en 2009-2010	Réalisée en 2009-2010	28
Bilan annuel de la participation aux activités et aux travaux d'organismes interprovinciaux et internationaux	Réalisé	Réalisé	Réalisé	28

Objectif 1.3

Proposer aux autorités gouvernementales des modifications législatives et réglementaires reliées aux mutations économiques et sociales

Indicateur	Résultats 2009-2010	Résultats 2010-2011	Résultats 2011-2012	Page
Évaluation des dispositions existantes dans les lois du travail concernant notamment les domaines suivants : le régime forestier, les décrets de convention collective et la diversité des statuts d'emplois	Les travaux d'analyse ont été effectués pour les domaines suivants : - le régime forestier; - les agences de placement; - la machinerie de production.	Les travaux d'analyse ont été effectués pour les domaines suivants : - le régime forestier; - les décrets de convention collective; - les agences de placement; - les dispositions anti-briseurs de grève; - la machinerie de production.	Les travaux d'analyse ont été effectués pour les domaines suivants : - le régime forestier; - les décrets de convention collective; - les agences de placement; - les dispositions anti-briseurs de grève.	29
Nombre de projets de loi déposés à l'Assemblée nationale	Trois projets de loi déposés	Quatre projets de loi déposés	Quatre projets de loi déposés	30
Nombre de règlements soumis à la consultation publique	22 règlements soumis	23 règlements soumis	21 règlements soumis	31

Objectif 2.1

Produire et diffuser des études documentaires et comparatives sur des questions d'intérêt pour les milieux de travail

Indicateur	Résultats 2009-2010	Résultats 2010-2011	Résultats 2011-2012	Page
Nombre d'études documentaires produites et mises en ligne chaque année notamment sur les transformations de l'organisation du temps de travail, la diversité de la population active et ses impacts sur les milieux de travail	Une étude réalisée	Une étude réalisée	Trois études réalisées	32

Objectif 2.2

S'assurer que l'information offerte réponde aux besoins de la clientèle

Indicateur	Résultats 2009-2010	Résultats 2010-2011	Résultats 2011-2012	Page
Taux de satisfaction de la clientèle vis-à-vis de toutes les publications (sondage annuel)	Pour dix des quinze publications : 80 à 94 % des répondants sont satisfaits Pour cinq autres publications : 73 à 79 % des répondants sont satisfaits	Pour le bulletin *Info Travail* : 67 % des répondants sont totalement satisfaits et 33 % moyennement satisfaits Pour la revue *Regards sur le travail* : 78 % des répondants sont très satisfaits ou satisfaits	–	32
Évaluation des besoins de la clientèle (2009-2010)	Réalisée	Réalisée en 2009-2010	Réalisée en 2009-2010	

Indicateur	Résultats 2009-2010	Résultats 2010-2011	Résultats 2011-2012	Page
Plan d'amélioration de l'information – contenu et site Internet (2009-2011)	En cours	Réalisé	Réalisé en 2010-2011	33
Atteinte des cibles annuelles définies dans le plan	–	Six cibles atteintes	Trois cibles atteintes	33

Objectif 3.1

Élargir l'offre de services et rejoindre des secteurs d'activité économique moins couverts

Indicateur	Résultats 2009-2010	Résultats 2010-2011	Résultats 2011-2012	Page
Diagnostic et production d'un plan d'action (2009-2010)	Réalisés	Réalisés en 2009-2010	Réalisés en 2009-2010	36
Atteinte des cibles annuelles définies dans le plan d'action (2010-2011 et 2011-2012)	En cours	Partiellement atteintes	Sept cibles atteintes	36

Objectif 3.2

Évaluer les effets des interventions en relations du travail

Indicateur	Résultats 2009-2010	Résultats 2010-2011	Résultats 2011-2012	Page
Sondage annuel auprès des parties sur les effets des interventions favorisant l'amélioration des relations du travail	En cours	Partiellement réalisé	Réalisé	37
Taux de satisfaction de la clientèle vis-à-vis de la qualité des services en relations du travail (2011-2012)	En cours	82 % des répondants satisfaits	Réalisé en 2010-2011	37

Objectif 3.3

Accroître la reconnaissance de l'expertise du Bureau d'évaluation médicale

Indicateur	Résultats 2009-2010	Résultats 2010-2011	Résultats 2011-2012	Page
Élaboration et mise en œuvre d'un plan d'amélioration des services (2009-2010)	Réalisées	Réalisées	Réalisées	37
Élaboration et mise en œuvre d'un plan de communication (2010-2011)	–	Réalisées	Réalisées	38
Taux de satisfaction de la clientèle (sondage annuel)	Taux de satisfaction de 85,1 %	Taux de satisfaction de 79,8 %	Taux de satisfaction de 85,5 %	38
Sondage sur la perception des services (2012)	–	–	Réalisé	39

Objectif 4.1

Accroître le partage de l'information et les collaborations pour faire face aux départs à la retraite

Indicateur	Résultats 2009-2010	Résultats 2010-2011	Résultats 2011-2012	Page
Élaboration d'un plan de renforcement des collaborations au sein des unités et entre elles (2009-2010)	En cours	Réalisée	Réalisée en 2010-2011	41
Taux de réalisation des objectifs définis dans le plan (2010-2011 et 2011-2012)	–	Taux de réalisation de 9 %	Taux de réalisation de 74,5 %	41

Objectif 4.2

Assurer une gestion de la relève

Indicateur	Résultats 2009-2010	Résultats 2010-2011	Résultats 2011-2012	Page
Production d'un plan de gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre pour le maintien des activités stratégiques (2009-2010)	En cours	En cours	En cours	41
Taux de réalisation des objectifs définis dans le plan (2010-2011 et 2011-2012)	–	–	Taux de réalisation de 61 %	42

Objectif 4.3

Favoriser l'équilibre entre les besoins des personnes et ceux de l'organisation

Indicateur	Résultats 2009-2010	Résultats 2010-2011	Résultats 2011-2012	Page
Production d'un plan de travail pour favoriser un meilleur équilibre entre les besoins des personnes et ceux de l'organisation (2009-2010)	En cours	Réalisée	Réalisée en 2010-2011	42
Taux d'appréciation du personnel à l'égard des mesures identifiées dans le plan (2010-2011 et 2011-2012)	–	–	Taux d'appréciation de 75 %	42

Objectif 4.4

Améliorer les pratiques de reconnaissance du personnel

Indicateur	Résultats 2009-2010	Résultats 2010-2011	Résultats 2011-2012	Page
Session de sensibilisation aux pratiques de reconnaissance du personnel suivie par tous les gestionnaires (2009-2010)	Session réalisée et plans d'action produits	Réalisée en 2009-2010	Réalisée en 2009-2010	43
Taux d'appréciation du personnel à l'égard des mesures de reconnaissance (2010-2011 et 2011-2012)	–	76 % des membres du personnel se sentent reconnus par leur supérieur	–	43

Résultats des actions envisagées dans le *Plan annuel de gestion des dépenses 2011-2012*

Orientation 1

Soutenir avec efficacité et cohérence la prise de décision ministérielle et gouvernementale dans une perspective d'ouverture au changement et d'équité

Action envisagée	Résultats 2011-2012	Page
Préparer un forum à l'occasion du 80e anniversaire du Ministère	Tenue du forum le 30 avril 2012	44

Orientation 2

Produire une information sur le travail, pertinente et accessible, qui serve de référence et favorise les consensus sociaux

Action envisagée	Résultats 2011-2012	Page
Produire et diffuser des résumés des ententes négociées, des conventions collectives analysées et les données sur les arrêts de travail	Réalisé	44

Orientation 3

Contribuer à l'amélioration de la qualité des rapports de travail, à la prévention et à la résolution des mésententes en privilégiant la responsabilisation des acteurs et le dialogue entre les parties

Action envisagée	Résultats 2011-2012	Page
Nommer des arbitres de griefs et de différends : plus de 2 000 nominations	1 785 nominations d'arbitres de griefs (couvrant 2 720 griefs) et 18 arbitrages de différends	45
Assigner des dossiers de médiation-conciliation	Réalisé	47

Orientation 4

Améliorer l'organisation du travail et la qualité de vie au travail

Action envisagée	Résultats 2011-2012	Page
Investir au niveau de l'environnement de travail	Installation d'un système de sécurité Aménagement des locaux du Ministère à Montréal	47

Résultats d'activités non inscrites dans le *Plan stratégique 2009-2012*

Bureau de la sous-ministre adjointe aux relations du travail

Action envisagée	Résultats 2011-2012	Page
Traitement des demandes d'enquête	Réalisé	48

Comité consultatif du travail et de la main-d'œuvre (CCTM)

Activité	Résultats 2011-2012	Page
Résultats relatifs au CCTM	Le CCTM a tenu 37 séances de travail, soit 6 séances du Comité et 31 séances des sous-comités	48

Bureau d'évaluation médicale (BEM)

Activité	Résultats 2011-2012	Page
Résultats relatifs à la prestation de services du BEM	Volume d'avis en 2011-2012 : 9 610 Volume d'avis selon l'origine de la demande : - 31 % provenant de la CSST - 69 % provenant de l'employeur Délai légal moyen : 11 jours	49

Résultats obtenus quant aux objectifs du *Plan stratégique 2009-2012*

Le *Rapport annuel de gestion 2011-2012* présente les résultats des activités du ministère du Travail pour l'exercice financier 2011-2012. Ces résultats concernent les objectifs du *Plan stratégique 2009-2012*. La présentation de chaque indicateur est accompagnée de commentaires et, s'il y a lieu, d'une explication sur les écarts par rapport à l'objectif initial.

Enjeu 1

Des lois du travail adaptées aux mutations économiques et sociales

Les mutations économiques et sociales qui caractérisent le contexte actuel requièrent la modification de certaines lois et de règlements dont le Ministère a la responsabilité. En substance, les changements devraient faciliter l'adaptation des milieux de travail aux nouvelles réalités en tenant compte des besoins respectifs des diverses parties concernées.

« Faciliter l'adaptation des milieux de travail aux nouvelles réalités en tenant compte des besoins respectifs des diverses parties concernées. »

Archives Ville de Québec

ORIENTATION 1

Soutenir avec efficacité et cohérence la prise de décision ministérielle et gouvernementale dans une perspective d'ouverture au changement et d'équité

AXE D'INTERVENTION 1

Le renforcement du réseautage

Objectif 1.1

Renforcer les réseaux d'échanges pour suivre l'évolution des milieux de travail

Indicateur	Cible (2011-2012)	Résultats (2011-2012)
Bilan annuel des rencontres régulières initiées chaque année avec des ministères et des organismes ainsi que des partenaires sociaux pour suivre l'évolution des milieux de travail	Production d'un bilan	Réalisé

Au cours de l'année 2011-2012, plusieurs rencontres se sont déroulées avec des experts du domaine du travail présents lors du forum du Ministère tenu le 30 avril 2012. Ces rencontres ont permis de définir les questions à soumettre au cours de cette journée, de préparer le matériel nécessaire, d'obtenir des références pertinentes sur les sujets traités et de réfléchir sur les actions que le Ministère pourrait privilégier pour les prochaines années.

Par ailleurs, le Ministère a participé à plusieurs comités de travail. Ceux-ci concernent de nombreux sujets du domaine du travail, tels l'innovation, l'emploi, la mobilité de la main-d'œuvre, la reconnaissance des compétences, les jeunes et le travail, ainsi que le salaire minimum. Ces comités permettent notamment l'échange d'informations entre le Québec et certaines provinces, alimentent la revue *Regards sur le travail* et accroissent sa diffusion; ils favorisent aussi la collaboration à des projets de recherche et la validation des résultats d'études.

Objectif 1.2

Participer activement aux travaux des organisations intergouvernementales et internationales dans le domaine du travail

Indicateur	Cible (2011-2012)	Résultats (2011-2012)
Stratégie du Ministère de participation aux organisations interprovinciales et internationales en matière de travail (2009-2010)	–	Réalisée en 2009-2010

Le Ministère a élaboré, en 2009-2010, une stratégie comprenant trois grands objectifs afin de rendre plus efficace sa participation aux affaires internationales et intergouvernementales.

Indicateur	Cibles (2011-2012)	Résultats (2011-2012)
Bilan annuel de la participation aux activités et aux travaux d'organismes interprovinciaux et internationaux	Production d'un bilan	Réalisé

Dans le bilan des réalisations de la stratégie du Ministère concernant sa participation aux affaires intergouvernementales et internationales, les actions du Ministère sont inscrites sous l'angle des trois objectifs de la stratégie élaborée en 2009-2010.

Le premier objectif de la stratégie concerne la mise en œuvre des conventions, entre autres la participation aux négociations. Le Ministère a atteint cet objectif en participant à la rencontre du Comité bipartite de coordination de l'Accord sur la reconnaissance mutuelle des compétences et des expériences de travail dans les métiers et les occupations du secteur de la construction.

Le deuxième objectif concerne le partage d'outils et d'expériences en matière de politiques, de programmes et d'administration du travail. Cet objectif a été atteint par la participation du Ministère aux travaux de l'Association canadienne des administrateurs de la législation ouvrière (ACALO) ainsi que de l'Association of Labour Relations Agencies (ALRA).

Le bilan des réalisations comprend un dernier objectif qui concerne la concertation avec d'autres ministères et organismes du Québec en matière de travail. La collaboration entre le ministère du Travail et celui des Relations internationales s'est encore poursuivie cette année pour assurer la réalisation des travaux relatifs à l'Organisation internationale du travail.

AXE D'INTERVENTION 2
Les propositions de modifications législatives et réglementaires

Objectif 1.3

Proposer aux autorités gouvernementales des modifications législatives et réglementaires reliées aux mutations économiques et sociales

Indicateur

Évaluation des dispositions existantes dans les lois du travail concernant notamment les domaines suivants : le régime forestier, les décrets de convention collective et la diversité des statuts d'emplois

Activités	Cibles (2011-2012)	Résultats (2011-2012)
Régime forestier	Évaluer les nouveaux impacts du régime forestier	Travaux d'analyse en cours
	Proposer des solutions	Hypothèse de solution élaborée
Loi sur les décrets de convention collective	Poursuivre des travaux entamés en 2009-2010	Poursuite des travaux d'évaluation
	Proposer une solution dans le dossier des régimes de qualification du secteur de l'industrie des services automobiles	
Diversité des statuts d'emplois : agences de placement	Consulter des organismes sur la proposition élaborée en 2009-2010	Réception d'avis provenant d'organismes consultés en 2009-2010
	Adapter la proposition	Adaptation de la proposition de 2009-2010 en cours
Dispositions anti-briseurs de grève	Effectuer une revue de la littérature, réaliser des études quantitatives et qualitatives	Travaux d'analyse en cours
		Revue de la littérature et des études quantitatives et qualitatives réalisées
	Proposer des scénarios de solution	Scénarios de solution élaborés

Régime forestier
Les travaux d'analyse du nouveau régime du secteur forestier se poursuivent au regard de la détermination des impacts.

Loi sur les décrets de convention collective
Des travaux sont en cours afin d'évaluer les problématiques vécues au sein du régime des décrets de convention collective et de proposer la mise en place de solutions pertinentes. Un groupe de travail a été formé pour évaluer la Loi sur les décrets de convention collective. La consultation sur cette loi a été officiellement lancée le 31 janvier 2012 à la suite de travaux préparatoires au ministère du Travail. Des groupes ont été invités à faire valoir leurs opinions sur les sept fiches thématiques préparées par la Direction des politiques du travail. Les rencontres avec les groupes ont débuté le 13 mars 2012.

Agences de placement
En 2009, la Direction des politiques du travail a reçu le mandat d'examiner la situation des agences de placement temporaire en vue d'améliorer leur encadrement. Cette année, le Ministère a reçu certains avis des organismes consultés en 2009-2010. Les travaux sur l'adaptation de la proposition sont en cours.

Dispositions anti-briseurs de grève
À la suite du rapport de la Commission de l'économie et du travail, intitulé *La modernisation des dispositions anti-briseurs de grève prévues au Code du travail*, des travaux d'analyse ont été entrepris et se poursuivront en 2012-2013.

Indicateur	Cible (2011-2012)	Résultats (2011-2012)
Nombre de projets de loi déposés à l'Assemblée nationale	Selon la demande du cabinet	Quatre projets de loi déposés

La ministre du Travail a déposé quatre projets de loi à l'Assemblée nationale durant l'année financière, concernant plusieurs aspects du monde du travail.

Le projet de loi n° 15, intitulé Loi concernant la lutte contre la corruption, a été déposé à l'Assemblée nationale le 11 mai 2011, adopté le 8 juin 2011 et sanctionné le 13 juin 2011. Cette loi vise à renforcer les actions de prévention et de lutte contre la corruption en matière contractuelle dans le secteur public.

Le projet de loi n° 17, intitulé Loi permettant l'application de régimes particuliers en matière de lésions professionnelles et de santé et de sécurité du travail ainsi qu'en matière de relations du travail, de formation professionnelle et de gestion de la main-d'œuvre dans l'industrie de la construction, a été déposé à l'Assemblée nationale le 12 mai 2011, adopté le 10 juin 2011 et sanctionné le 13 juin 2011. Cette loi vise la mise en œuvre d'une entente conclue entre le gouvernement du Québec et les Mohawks de Kahnawake en matière d'accidents du travail et de maladies professionnelles ainsi que de santé et de sécurité au travail. Elle prévoit un régime particulier pour les travailleurs domiciliés ou qui exercent leurs activités sur un territoire défini. Elle permet aussi la conclusion d'ententes entre les mêmes parties en matière de relations du travail, de formation professionnelle et de gestion de la main-d'œuvre dans l'industrie de la construction.

Le projet de loi n° 33, intitulé Loi éliminant le placement syndical et visant l'amélioration du fonctionnement de l'industrie de la construction, a été déposé à l'Assemblée nationale le 6 octobre 2011, adopté le 2 décembre 2011 et sanctionné le 2 décembre 2011. Cette loi introduit un nouveau mécanisme de référence en remplacement de la pratique du placement syndical des salariés de l'industrie de la construction. Elle propose aussi diverses mesures visant l'amélioration du fonctionnement de l'industrie de la construction.

Le projet de loi n° 35, intitulé Loi visant à prévenir, combattre et sanctionner certaines pratiques frauduleuses dans l'industrie de la construction et apportant d'autres modifications à la Loi sur le bâtiment, a été déposé à l'Assemblée nationale le 26 octobre 2011, adopté le 8 décembre 2011 et sanctionné le 9 décembre 2011. Cette loi renforce des conditions de délivrance des licences d'entrepreneurs en construction, augmente certaines amendes, modifie la gouvernance de la Régie du bâtiment du Québec, l'habilite à imposer aux entrepreneurs un système de formation continue et révise le cadre des plans de garantie des bâtiments résidentiels neufs. Elle modifie également la Loi sur les contrats des organismes publics concernant le registre des entreprises non admissibles aux contrats publics.

Indicateur

Nombre de règlements soumis à la consultation publique

Activités	Cibles (2011-2012)	Résultats (2011-2012)
Décrets assurant le maintien de services essentiels en cas de grève	Selon le nombre de conventions collectives arrivant à échéance et concernant un service public visé par le maintien de services essentiels en cas de grève	Quatre décrets soumis à la consultation publique
Entente Québec-France	Conclure le plus grand nombre possible d'arrangements de reconnaissance mutuelle des qualifications professionnelles (ARM)	Un règlement soumis à la consultation publique qui vise quatre ARM portant sur les métiers de l'industrie des services automobiles
	Adopter les modifications réglementaires pour la mise en œuvre des ARM	Les quatre ARM sont entrés en vigueur le 5 octobre 2011
Loi sur les décrets de convention collective	Selon les demandes reçues	Quatorze règlements soumis à la consultation publique
Salaire minimum	Annoncer et adopter des projets de règlement	Deux règlements soumis à la consultation publique
	Réaliser des travaux d'analyse en vue de la révision du salaire minimum en 2012	Travaux réalisés

Décrets assurant le maintien des services essentiels

Au cours de l'année financière 2011-2012, quatre décrets relatifs à des services essentiels ont été publiés à la *Gazette officielle du Québec*. Ceux-ci obligent les employeurs et les associations accréditées d'un service public à maintenir des services essentiels, en cas de grève, afin de ne pas mettre en danger la santé et la sécurité publique.

Entente Québec-France

L'Entente entre le Québec et la France en matière de reconnaissance mutuelle des qualifications professionnelles a été signée le 17 octobre 2008. L'objectif est de favoriser la mobilité de la main-d'œuvre qualifiée entre le Québec et la France. Des arrangements de reconnaissance mutuelle des qualifications professionnelles (ARM) doivent être conclus pour les métiers de la construction et de l'automobile. Des modifications réglementaires doivent aussi être apportées pour mettre en œuvre ces ARM.

Les modifications réglementaires pour la mise en œuvre des quatre ARM signés le 23 novembre 2010 portant sur quatre métiers de l'industrie des services automobiles sont entrées en vigueur le 5 octobre 2011.

Loi sur les décrets de convention collective

La Loi sur les décrets de convention collective permet, par règlement, d'étendre les conditions de travail d'une convention collective à d'autres salariés et employeurs du Québec ou d'une région donnée. Pour ce faire, une demande doit être adressée à la ministre du Travail.

Du 1er avril 2011 au 31 mars 2012, quatorze projets de règlement ont été soumis à une consultation publique, dont onze sont entrés en vigueur et trois sont en traitement. Cinq autres projets de règlement sont entrés en vigueur à la suite de l'approbation du gouvernement sans consultation publique. Enfin, huit projets de règlement ont fait l'objet d'une analyse préliminaire et sont en traitement.

Salaire minimum

Le décret n° 394-2011 concernant le Règlement modifiant le Règlement sur les normes du travail et le décret n° 395-2011 concernant le Règlement modifiant le Règlement sur des normes du travail particulières à certains secteurs de l'industrie du vêtement ont été édictés le 6 avril 2011.

Ces décrets ont fait passer le taux général du salaire minimum et le taux du salaire minimum de l'industrie du

vêtement de 9,50 $ à 9,65 $ l'heure et celui des salariés au pourboire de 8,25 $ à 8,35 $ l'heure. Aussi le décret concernant le Règlement modifiant le Règlement sur les normes du travail visait à hausser le salaire minimum, établi au rendement, des cueilleurs de framboises et de fraises. Il prévoyait également que le taux général du salaire minimum s'appliquerait aux cueilleurs de framboises et de fraises à compter du 1er mai 2014.

Deux projets de règlement ont été publiés à la *Gazette officielle du Québec* le 28 décembre 2011, prévoyant la hausse des différents taux du salaire minimum et la révision des montants pour les repas et l'hébergement qui seraient effectives le 1er mai 2012.

ORIENTATION 2

Produire une information sur le travail pertinente et accessible qui serve de référence et favorise les consensus sociaux

AXE D'INTERVENTION 3

Les études documentaires et la diffusion de l'information

Objectif 2.1

Produire et diffuser des études documentaires et comparatives sur des questions d'intérêt pour les milieux de travail

Indicateur	Cible (2011-2012)	Résultats (2011-2012)
Nombre d'études documentaires produites et mises en ligne chaque année notamment sur les transformations de l'organisation du temps de travail, la diversité de la population active et ses impacts sur les milieux de travail	Production d'études	Trois études réalisées

Deux études concernant le salaire minimum ont été mises en ligne sur le site du Ministère. Un premier article présente une évaluation de l'impact global (effets directs et indirects) d'une hausse du salaire minimum sur l'ensemble des salaires au Québec. Un deuxième article produit par le Ministère présente les résultats du sondage réalisé auprès des employeurs du secteur de la restauration en 2009. Il examine les salaires des principales catégories d'emplois rémunérées au taux du salaire minimum au pourboire.

En novembre 2011, le Ministère a publié une étude sur les normes du travail au Canada (Québec, autres provinces, territoires et fédéral) de 1985 à 2011. On y compare différentes normes légales telles que le salaire minimum, les congés familiaux, le préavis de fin d'emploi et les recours à l'encontre d'un congédiement.

Objectif 2.2

S'assurer que l'information offerte réponde aux besoins de la clientèle

Indicateur	Cible (2011-2012)	Résultats (2011-2012)
Taux de satisfaction de la clientèle vis-à-vis de toutes les publications (sondage annuel)	Réaliser une enquête	–

Le faible taux de réponse à l'enquête est la raison pour laquelle il n'a pas été possible d'en tirer des résultats significatifs. Toutefois, afin de s'assurer de l'amélioration continue des publications du Ministère, tous les numéros du bulletin *Info Travail* et de la revue *Regards sur le travail* disposent d'un libellé invitant les abonnés à exprimer leur opinion et à commenter la qualité des textes. Des boîtes de courriels destinées à recueillir les commentaires et les suggestions sont désormais disponibles.

Indicateur	Cible (2011-2012)	Résultats (2011-2012)
Évaluation des besoins de la clientèle (2009-2010)	–	Réalisée en 2009-2010

Les besoins de la clientèle ont été évalués en 2009-2010 dans le cadre de l'enquête sur la satisfaction de la clientèle.

Indicateur	Cible (2011-2012)	Résultats (2011-2012)
Plan d'amélioration de l'information – contenu et site Internet (2009-2011)	–	Réalisé en 2010-2011

Le plan d'amélioration de l'information a été produit en 2010-2011 à la suite des résultats du sondage sur la satisfaction de la clientèle et de l'enquête sur ses besoins.

Indicateur	Cible (2011-2012)	Résultats (2011-2012)
Atteinte des cibles annuelles définies dans le plan	Trois cibles à atteindre	Trois cibles atteintes

Le plan d'amélioration de l'information comprend deux objectifs : déployer un site Web dynamique dont les contenus, continuellement revus, répondent aux besoins des clientèles; favoriser l'engagement, la responsabilisation et la participation proactive des différentes directions du Ministère à l'égard de la démarche d'amélioration de l'information proposée. Les trois cibles 2011-2012 du plan ont été atteintes.

La première cible se rapporte à la compilation et à l'analyse des données sur la fréquentation du site Web. En 2011-2012, le nombre de visites du site Web du Ministère s'est élevé à 277 577. La compilation des données sur la fréquentation du site a connu certains problèmes techniques, probablement liés à la mise en ligne du nouveau site Web. Cela a faussé la compilation des données et empêché une analyse fiable des résultats. Ces problèmes ont été rapidement réglés.

Les deux autres cibles atteintes concernent la réalisation de sondages de satisfaction de la clientèle envers le site Web ainsi que la mise sur pied d'un comité comprenant des représentants des deux grands secteurs du Ministère. L'objectif est d'améliorer de façon continue l'information déposée dans le site.

Le Ministère a tenu un sondage d'appréciation de son nouveau site Web quelques semaines après sa mise en ligne, soit au printemps 2011. L'objectif général de l'enquête de satisfaction était de prendre le pouls des usagers et d'apporter des améliorations au site. Plus spécifiquement, le sondage visait à :

- mesurer la satisfaction générale à l'égard du site actuel;
- connaître le niveau de satisfaction pour les différents éléments et rubriques;
- cerner les lacunes en matière de forme, de contenu et de navigation;
- recueillir les commentaires et suggestions des usagers.

Les résultats de l'enquête de satisfaction démontrent que 80 % des répondants sont très ou assez satisfaits de la

présentation générale du site Web du Ministère. Lorsqu'il est question du degré de satisfaction à l'égard d'aspects plus spécifiques du site Web, le même phénomène s'observe. Les répondants sont généralement satisfaits de la structure et de l'organisation de l'information, de la navigation, de la présentation visuelle et de la pertinence du contenu.

La cible sur la formation d'un comité Web a été atteinte au cours de l'été 2011. Les membres du comité ont la responsabilité de fournir les plus récentes informations, données et nouvelles propres à leur champ d'activité (lois, règlements et décrets, listes, nouvelles, publications, études, services en relations du travail, etc.) et de signaler toute information obsolète afin qu'elle soit retirée ou mise à jour. Leur rôle consiste également à recueillir les commentaires et les suggestions de leurs collègues afin d'alimenter et d'enrichir les contenus.

Enjeu 2

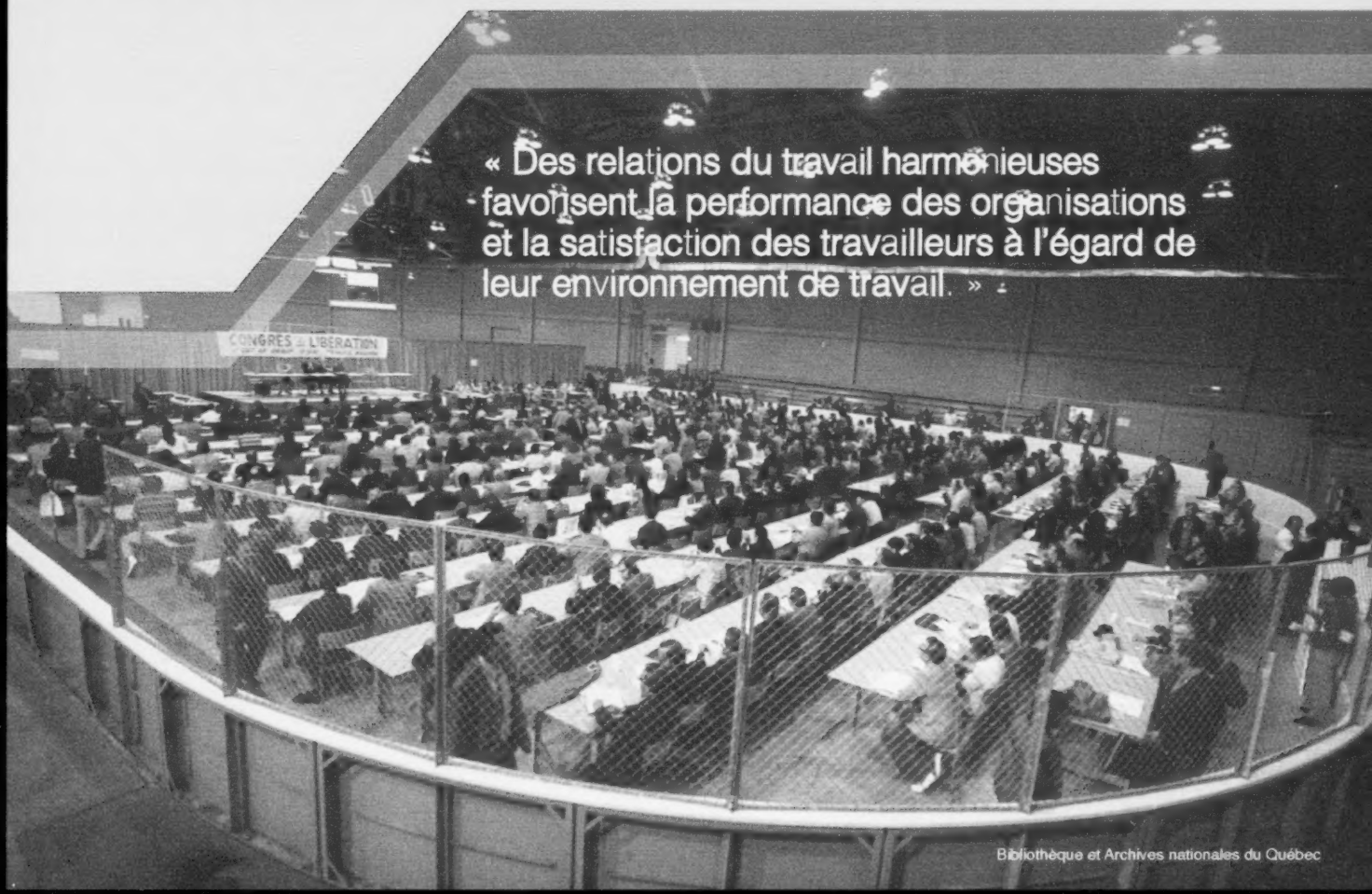
Des relations du travail harmonieuses dans l'ensemble des milieux de travail

Des relations du travail harmonieuses favorisent la performance des organisations et la satisfaction des travailleurs à l'égard de leur environnement de travail.

L'univers des relations du travail est mis à rude épreuve dans un environnement où le changement devient la norme et où différents facteurs extrinsèques influencent sa dynamique.

La mondialisation des marchés, la transformation des modes de gouvernance, la confrontation des attentes des différentes générations, l'impact du traitement de l'information et l'utilisation des médias sociaux sont autant de phénomènes qui modifient le mode de règlement des différends. La négociation et l'arrêt de travail ne sont plus les seuls moyens de convenir; les risques pour les deux parties sont importants.

Le ministère du Travail peut, grâce aux services qu'il offre, contribuer à l'amélioration des relations du travail. Il importe que tous ceux qui désirent promouvoir des relations du travail harmonieuses connaissent les services qu'offre le Ministère.



Bibliothèque et Archives nationales du Québec

ORIENTATION 3

Contribuer à l'amélioration de la qualité des rapports de travail, à la prévention et à la résolution des mésententes en privilégiant la responsabilisation des acteurs et le dialogue entre les parties

AXE D'INTERVENTION 4

L'offre de services en relations du travail

Objectif 3.1

Élargir l'offre de services et rejoindre des secteurs d'activité économique moins couverts

Indicateur	Cible (2011-2012)	Résultats (2011-2012)
Diagnostic et production d'un plan d'action (2009-2010)	–	Réalisés en 2009-2010

Le diagnostic a été posé et le plan d'action a été produit en 2009-2010.

Indicateur	Cible (2011-2012)	Résultats (2011-2012)
Atteinte des cibles annuelles définies dans le plan d'action (2010-2011 et 2011-2012)	Atteindre les cibles du plan d'action 2009-2012 de la DGRT	Sept cibles atteintes

Les cibles à atteindre ont été définies dans le plan d'action de la Direction générale des relations du travail (DGRT) intitulé *Faire connaître l'offre de services de la DGRT*. Les cibles concernant l'image de marque et l'analyse de la situation des services publics et parapublics ont été atteintes en 2009-2010. En 2010-2011, le nombre de médiations préarbitrales de griefs et d'interventions de médiation visant l'amélioration des relations du travail dans les secteurs public et parapublic a augmenté. Il ne reste que le plan de communication à produire pour atteindre toutes les cibles du plan d'action 2009-2012 de la Direction générale des relations du travail. L'atteinte partielle de la cible est liée à la réception tardive des résultats du sondage sur les effets des interventions favorisant l'amélioration des relations du travail.

Les cinq cibles définies dans le plan comme des activités récurrentes pour la direction ont également été atteintes. Au cours de la dernière année, plusieurs organisations syndicales et patronales, ainsi que des groupes d'étudiants, ont été rencontrés dans le but de leur faire connaître les services offerts par la DGRT.

Les médiateurs-conciliateurs ont été invités à donner des conférences au congrès organisé par l'Ordre des conseillers en ressources humaines agréés et aux étudiants de programmes d'études de l'Université de Montréal. Les thèmes présentés avaient trait à l'amélioration du climat de travail, à la médiation dans les cas de griefs portant sur le harcèlement psychologique et la négociation collective, à l'approche traditionnelle et à la négociation basée sur les intérêts.

Pour l'année financière 2011-2012, la DGRT a également collaboré avec plusieurs organismes, dont l'Association canadienne des administrateurs de la législation ouvrière (ACALO), l'Association of Labor Relations Agencies (ALRA) et l'Institut national du travail, de l'emploi et de la formation professionnelle (INTEFP) de France.

Objectif 3.2

Évaluer les effets des interventions en relations du travail

Indicateur	Cible (2011-2012)	Résultats (2011-2012)
Sondage annuel auprès des parties sur les effets des interventions favorisant l'amélioration des relations du travail	Production d'un rapport	Réalisé

La deuxième phase du sondage sur les effets des interventions de médiation-conciliation sur l'amélioration des relations du travail a été réalisée au printemps 2011 avec des groupes de discussion formés de la clientèle de la DGRT. Un rapport a été déposé en juillet 2011. Cette activité a permis de mieux connaître les facteurs de succès des interventions de médiation-conciliation ainsi que de constater que les clients sont satisfaits des services rendus par la DGRT. Des propositions ont été formulées par les répondants pour promouvoir davantage les services de la DGRT.

Indicateur	Cible (2011-2012)	Résultats (2011-2012)
Taux de satisfaction de la clientèle vis-à-vis de la qualité des services en relations du travail (2011-2012)	–	Réalisé en 2010-2011

Le taux de satisfaction de la clientèle de la DGRT a été mesuré en 2010-2011.

AXE D'INTERVENTION 5
L'expertise médicale

Objectif 3.3

Accroître la reconnaissance de l'expertise du Bureau d'évaluation médicale

Indicateur	Cibles (2011-2012)	Résultats (2011-2012)
Élaboration et mise en œuvre d'un plan d'amélioration des services (2009-2010)	Recrutement de médecins Formation et soutien adaptés aux besoins des membres Contrôle de qualité des avis du BEM Échanges électroniques de documents entre le BEM et la CSST (projet Expresso, livraison 1)	Réalisées

Le plan d'amélioration des services comprend un premier volet concernant les nouveaux membres du BEM. Pour l'année 2011-2012, le BEM a accompagné les nouveaux membres dans leurs tâches grâce à une formation adaptée, à du soutien-conseil et à la relecture des avis médicaux.

Le deuxième volet du plan porte sur la qualité des avis. Dans une perspective d'amélioration continue, des avis font l'objet d'une seconde lecture afin de vérifier leur conformité avec une grille d'évaluation. Le BEM a également mis à jour le guide sur la rédaction des avis. Il a préparé deux autres guides, l'un sur les examens cliniques du rachis lombaire et l'autre sur ceux du rachis cervical.

L'amélioration des services du plan se traduit également par l'utilisation d'un nouvel outil électronique favorisant les échanges entre le BEM et la Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST).

Indicateur	Cible (2011-2012)	Résultats (2011-2012)
Élaboration et mise en œuvre d'un plan de communication (2010-2011)	Mettre en œuvre le plan de communication	Réalisées

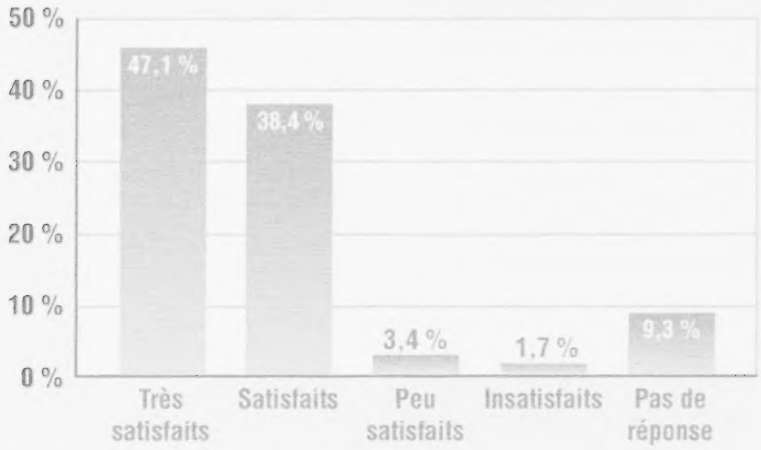
Le BEM a mis en œuvre son plan de communication visant la reconnaissance de son expertise, sa pertinence, sa notoriété et sa visibilité. Pour l'année financière 2011-2012, le BEM a entrepris des actions de relations publiques et de presse. En l'occurrence, il a participé à des événements publics, notamment le Grand Rendez-vous santé et sécurité du travail 2011, et il a exposé au colloque de la CSST. Un nouveau slogan et de nouvelles affiches ont également été conçus pour promouvoir les services du BEM et sensibiliser sa clientèle.

Indicateur	Cible (2011-2012)	Résultats (2011-2012)
Taux de satisfaction de la clientèle (sondage annuel)	Compiler les réponses au questionnaire pour mesurer la satisfaction	Taux de satisfaction de 85,5 %

En 2011-2012, le BEM a vérifié le taux de satisfaction de sa clientèle. Ce sondage comporte huit questions évaluant différents aspects des informations transmises aux travailleurs, les conditions matérielles entourant une évaluation du BEM et l'entrevue avec le membre du BEM. Dans la grande majorité des cas, les gens y répondent immédiatement après l'entrevue.

La question portant sur la satisfaction du client lors de l'entrevue avec le membre du BEM est la plus représentative de la qualité des services offerts par celui-ci. Dans l'ensemble, 85,5 % des répondants se disent « satisfaits » ou « très satisfaits » de l'entrevue. Ce résultat témoigne d'un niveau élevé de satisfaction de la part de la clientèle. De plus, par rapport à l'année dernière, il s'agit d'une augmentation du taux de satisfaction de 5,7 points de pourcentage.

Graphique 5 - **Satisfaction de l'entrevue avec un membre du BEM**



Indicateur	Cible (2011-2012)	Résultats (2011-2012)
Sondage sur la perception des services (2012)	Réaliser un sondage	Réalisé

L'objectif du sondage était de mesurer la perception des services du BEM par sa clientèle, à l'exclusion de l'acte médical (entrevue médicale, examen clinique, diagnostic, etc.).

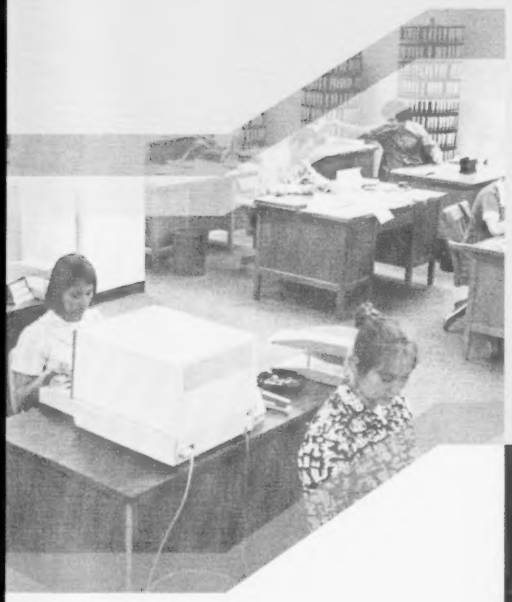
Un questionnaire a été soumis aux populations cibles : médecins des travailleurs (appelés également médecins qui a charge), médecins désignés par les employeurs, médecins désignés par la CSST, médecins de la Direction des services médicaux (CSST), médecins régionaux (CSST), agents d'indemnisation et chefs d'équipe (CSST). Le questionnaire se composait de deux parties. La première portait sur la satisfaction générale de la clientèle par rapport aux avis du BEM, et la seconde, sur le degré d'accord des répondants à certains énoncés permettant de mesurer leurs perceptions de volets importants des services offerts par le BEM.

La participation au sondage a été de 36,6 %, ce qui constitue un taux de réponse acceptable pour une enquête par la poste. Sur l'ensemble des réponses, 90 % des répondants affirment qu'ils sont « satisfaits » ou « entièrement satisfaits » des avis du BEM.

« Accroître le partage d'informations et les collaborations. »

Enjeu 3

Une organisation humaine et efficace pour assurer le maintien de services de qualité



Le contexte lié à la diminution de l'effectif de la fonction publique et à de nombreux départs à la retraite au cours des prochaines années, ainsi qu'à la nécessité de pourvoir une partie des postes, pose plusieurs défis pour assurer le maintien de services de qualité.

ORIENTATION 4
Améliorer l'organisation du travail et la qualité de vie au travail

AXE D'INTERVENTION 6
Le maintien des capacités et le partage des connaissances

Objectif 4.1

Accroître le partage de l'information et les collaborations pour faire face aux départs à la retraite

Indicateur	Cible (2011-2012)	Résultats (2011-2012)
Élaboration d'un plan de renforcement des collaborations au sein des unités et entre elles (2009-2010)	–	Réalisée en 2010-2011

Le plan de renforcement des collaborations au sein des unités et entre elles a été produit en 2010-2011. Ce plan avait pour objectif d'améliorer le partage de l'information et le renforcement des collaborations au sein du Ministère.

Indicateur	Cible (2011-2012)	Résultats (2011-2012)
Taux de réalisation des objectifs définis dans le plan (2010-2011 et 2011-2012)	Atteindre les cibles du plan	Taux de réalisation de 74,5 %

La mise en œuvre des mesures retenues dans le plan de renforcement des collaborations s'est poursuivie. Les directions du ministère du Travail ont mis en place des mesures concrètes qui ont mené à un meilleur partage des informations au sein de leur direction, mais également avec les autres directions. Les activités de renforcement des échanges se sont traduites par la réalisation de 74,5 % des mesures définies dans le plan. Le taux de réalisation est passé de 9 % en 2010-2011 à 74,5 % en 2011-2012, soit une augmentation de 65,5 points de pourcentage. Les résultats atteints jusqu'à maintenant sont un levier pour la poursuite de ce plan et l'accroissement, de façon importante, de l'efficacité des processus de travail.

Objectif 4.2

Assurer une gestion de la relève

Indicateur	Cible (2011-2012)	Résultats (2011-2012)
Production d'un plan de gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre pour le maintien des activités stratégiques (2009-2010)	Produire un plan de gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre	En cours

Les plans de gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre ont été élaborés pour les unités administratives relevant du Bureau de la sous-ministre adjointe aux relations du travail. La production du plan de la Direction générale des politiques et de la recherche sera reportée à l'année prochaine.

Un plan de gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre se veut un outil qui permet au Ministère de faire face au mouvement du personnel, en déterminant les possibilités de départs à la retraite, les compétences critiques à protéger, les moyens de remplacement de la main-d'œuvre et le transfert des connaissances et du savoir-faire.

Indicateur	Cible (2011-2012)	Résultats (2011-2012)
Taux de réalisation des objectifs définis dans le plan (2010-2011 et 2011-2012)	Atteindre les cibles du plan	Taux de réalisation de 61 %

Les objectifs des plans de gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre des unités administratives du Bureau de la sous-ministre adjointe aux relations du travail ont été partiellement atteints. Des mesures de rétention de la main-d'œuvre ont été mises en place, ce qui a permis de préparer adéquatement les modules de formation initiale des nouveaux médiateurs-conciliateurs. La formation d'une équipe polyvalente a également permis de répondre à une légère augmentation des demandes d'intervention. Le taux de réalisation s'élève à 61 %. On arrive à ce résultat sans les cibles fixées par la Direction générale des politiques et de la recherche qui seront ajoutées en 2012-2013.

AXE D'INTERVENTION 7
La qualité de vie au travail

Objectif 4.3

Favoriser l'équilibre entre les besoins des personnes et ceux de l'organisation

Indicateur	Cible (2011-2012)	Résultats (2011-2012)
Production d'un plan de travail pour favoriser un meilleur équilibre entre les besoins des personnes et ceux de l'organisation (2009-2010)	—	Réalisé en 2010-2011

Le plan de travail pour favoriser l'équilibre entre les besoins des personnes et ceux de l'organisation a été produit durant l'année financière 2010-2011.

Indicateur	Cible (2011-2012)	Résultats (2011-2012)
Taux d'appréciation du personnel à l'égard des mesures identifiées dans le plan (2010-2011 et 2011-2012)	Mesurer l'appréciation du personnel	Taux d'appréciation de 75 %

En mars 2012, un sondage a été réalisé auprès du personnel dans l'intranet du Ministère. Le personnel a évalué l'outil d'information mis en ligne dans l'intranet, lequel regroupe les différentes mesures favorisant l'équilibre entre les besoins des employés et ceux du Ministère.

En résumé, il en ressort que la majorité des répondants (75 %) apprécie cet outil d'information sur les mesures conciliant les responsabilités professionnelles et la vie personnelle.

Objectif 4.4

Améliorer les pratiques de reconnaissance du personnel

Indicateur	Cible (2011-2012)	Résultats (2011-2012)
Session de sensibilisation aux pratiques de reconnaissance du personnel suivie par tous les gestionnaires (2009-2010)	–	Réalisée en 2009-2010

Cette activité de sensibilisation auprès des gestionnaires avait pour objet d'intégrer les pratiques de reconnaissance dans leurs rapports avec le personnel. La session de sensibilisation s'est tenue en 2009-2010.

Indicateur	Cible (2011-2012)	Résultats (2011-2012)
Taux d'appréciation du personnel à l'égard des mesures de reconnaissance (2010-2011 et 2011-2012)	Mesurer la satisfaction	–

L'engagement du personnel envers le Ministère a été mesuré en 2010-2011 à l'aide du sondage Engage-O-Mètre de la firme Alia Conseil. Les leviers de gestion évalués étaient la clarté de l'information opérationnelle, le développement des compétences du personnel, l'influence du personnel sur les façons de faire et le développement de carrière.

En raison des résultats satisfaisants obtenus en 2010-2011 et des investissements financiers qu'elle aurait nécessités, la reconduction du sondage pour une deuxième année n'a pas été jugée nécessaire, car elle n'aurait apporté que peu d'éléments nouveaux.

Résultats obtenus quant aux actions envisagées dans le *Plan annuel de gestion des dépenses 2011-2012*

Les résultats relatifs aux actions envisagées dans le *Plan annuel de gestion des dépenses* (PAGD) sont présentés dans cette section du *Rapport annuel de gestion 2011-2012*; il s'agit d'actions qui n'ont pas été mentionnées au *Plan stratégique 2009-2012*.

Orientation 1

Soutenir avec efficacité et cohérence la prise de décision ministérielle et gouvernementale dans une perspective d'ouverture au changement et d'équité

Action envisagée	Résultats (2011-2012)
Préparer un forum à l'occasion du 80e anniversaire du Ministère	Tenue du forum le 30 avril 2012

À l'occasion de son 80e anniversaire, un forum fut organisé par le Ministère afin de faire le point sur l'état actuel des milieux de travail au Québec et d'échanger sur les orientations qui aideront les différents milieux à relever les défis des prochaines années.

Le 30 avril 2012, le ministère du Travail fut donc l'hôte d'un forum intitulé *L'évolution des milieux de travail au Québec : rétrospective et vision d'avenir*. Trois thèmes d'actualité y ont été abordés :

- Le climat de travail au Québec : regards sur le chemin parcouru;
- Les conditions de travail au Québec dans le contexte de mondialisation;
- La représentation collective et les autres formes d'expression des employés : quelles perspectives?

Orientation 2

Produire une information sur le travail, pertinente et accessible, qui serve de référence et favorise les consensus sociaux

Actions envisagées	
Produire et diffuser des résumés des ententes négociées, des conventions collectives analysées et des données sur les arrêts de travail	
Activités	**Résultats (2011-2012)**
Analyse sur les arrêts de travail	Production et diffusion des données sur les arrêts de travail
Résumés d'ententes négociées	221 résumés d'ententes négociées analysées
Conventions collectives analysées	Mise en ligne des conventions collectives par la voie de CORAIL[1] et analyse de 1 581 conventions collectives

1. CORAIL est un service en ligne sans frais qui permet de télécharger et de consulter divers documents en relations du travail, soit des conventions collectives, des ententes convenues entre les parties et des sentences arbitrales de différends ainsi que des décisions rendues par la Commission des relations du travail.

Les arrêts de travail
Les statistiques sur les arrêts de travail sont publiées mensuellement, dont un bilan de l'année dans la publication du mois de décembre. Les données présentées portent sur le nombre de grèves et de lock-out, le nombre de travailleurs touchés et le nombre de jours-personnes perdus occasionnés par ces arrêts de travail.

Les ententes négociées
Les conventions collectives d'unités de négociation de 50 salariés ou plus font l'objet de résumés d'ententes négociées. Le ministère du Travail a analysé 221 conventions collectives portant sur les salaires, les allocations, les avantages sociaux et les régimes d'assurance. Ces résumés ont été diffusés dans le site Web du Ministère.

Les conventions collectives analysées
En octobre 2011, le *Portrait statistique des conventions analysées au Québec en 2010* a été publié dans le site du Ministère. Ce document de 200 pages est une présentation de tableaux statistiques en fonction des variables du système d'analyse ainsi que des conditions de travail négociées contenues dans les conventions déposées au Ministère.

Par ailleurs, 1 581 conventions collectives distinctes déposées en 2011 et représentant un ensemble de 2 944 unités de négociation ont été analysées. Ces analyses ont servi de référence pour produire le rapport intitulé *Présence et caractère des comités mixtes dans les conventions collectives* (juin 2011).

Orientation 3

Contribuer à l'amélioration de la qualité des rapports de travail, à la prévention et à la résolution des mésententes en privilégiant la responsabilisation des acteurs et le dialogue entre les parties

Action envisagée	Résultats (2011-2012)
Nommer des arbitres de griefs et de différends : plus de 2 000 nominations	1 785 nominations d'arbitres de griefs (couvrant 2 720 griefs) et 18 arbitrages de différends

Un grief renvoie à une mésentente relative à l'interprétation ou à l'application d'une clause d'une convention collective en vigueur. Il est à distinguer du différend qui est une mésentente survenant au cours de la négociation d'une convention collective.

L'arbitrage de griefs
La plupart des conventions collectives prévoient une procédure de règlement de griefs et d'arbitrage. Lorsque les parties ne s'entendent pas sur le choix d'un arbitre, elles s'adressent à la ministre du Travail pour que celle-ci en désigne un d'office. Le choix se fait à partir de la liste constituée par la ministre, sur recommandation du Comité consultatif du travail et de la main-d'œuvre, conformément aux dispositions de l'article 77 du *Code du travail*.

En 2011-2012, la ministre a procédé à la nomination de 1 785 arbitres de griefs pour traiter un total de 2 720 griefs. Le nombre de nominations est à son plus bas niveau depuis cinq ans. Le volume moyen depuis l'année 2007-2008 est de 2 141 nominations.

L'arbitrage de différends
L'arbitrage de différends est utilisé principalement lorsque les parties n'ont pas réussi à s'entendre lors des négociations en direct dans le secteur municipal pour les policiers et les pompiers qui n'ont pas le droit de grève ou auxquels le lock-out ne s'applique pas, et par les parties lors de la négociation d'une première convention collective lorsque la conciliation s'est avérée infructueuse.

En 2011-2012, les demandes d'arbitrage de différends découlant de l'une ou l'autre des dispositions du *Code du travail* ou de la Charte de la Ville de Montréal se répartissent ainsi :

- l'arbitrage d'une première convention collective (article 93.1 du *Code du travail*) : 21 demandes;
- l'arbitrage de différends chez les policiers ou les pompiers municipaux (article 97 du *Code du travail*) : 5 demandes;
- l'arbitrage chez les policiers ou les pompiers municipaux pour une mésentente (article 99.10 du *Code du travail*) : 1 demande;
- l'arbitrage volontaire (article 74 du *Code du travail*) : 2 demandes;
- l'arbitrage de différends en vertu de l'article 53 de la Charte de la Ville de Montréal : 2 demandes.

Sur les 31 demandes qui ont été analysées par le Ministère, 18 dossiers ont fait l'objet d'une nomination d'arbitres de différends.

Tableau 4 - **Nombre de nominations d'arbitres de griefs et de demandes d'arbitrage de différends**[1]

	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012
Nombre de nominations d'arbitres de griefs	2 493	2 355	2 123	1 951	1 785
Nombre de demandes d'arbitrage de différends	218	45	26	24	18

1. Les données utilisées sont tirées de SAGIR et du système d'exploitation Entrepôt des données sur l'arbitrage (EDA).

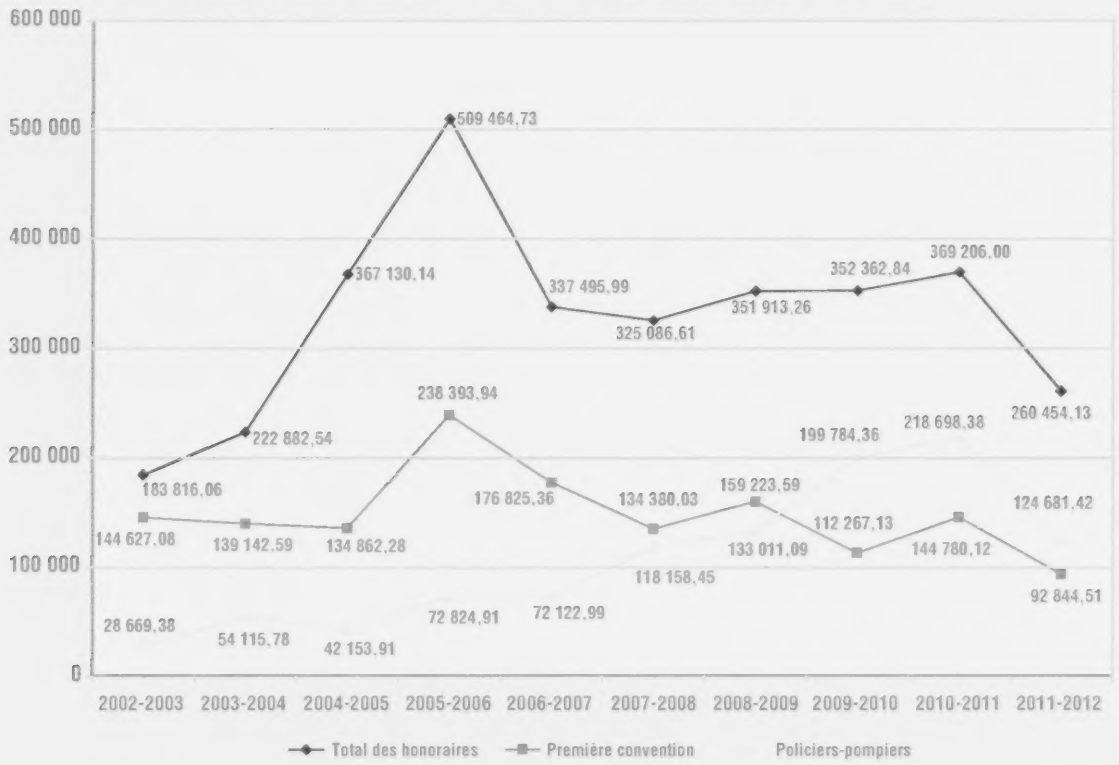
Honoraires et débours liés aux frais d'arbitrage

En 2011-2012, le remboursement des honoraires et débours liés aux frais d'arbitrage s'est élevé à 260 454,13 $. Les coûts de l'arbitrage ont été en progression des années 2002-2003 à 2005-2006, soit une hausse de 325 648,67 $. Une diminution de 184 378,12 $ a été observée durant les deux périodes suivantes. De 2007-2008 à 2010-2011, le remboursement des honoraires a augmenté de 44 119,39 $. Par la suite, une diminution de l'ordre de 108 751,87 $ par rapport à 2010-2011 a été remarquée.

Les débours pour l'arbitrage de différends chez les policiers et les pompiers municipaux (article 97 du *Code du travail*) ont progressé tout au long de la période, sauf pour la dernière année où une baisse des coûts de 94 016,96 $ entre 2010-2011 et 2011-2012 a été enregistrée.

Les débours pour l'arbitrage d'une première convention collective (article 93.1 du *Code du travail*) ont varié de 144 627,08 $ en 2002-2003 à 92 844,51 $ en 2011-2012. En 2011-2012, une somme totalisant 42 999,28 $ a été versée à des arbitres de différends en vertu de l'article 53 de la Charte de la Ville de Montréal ainsi que de l'article 99.10 du *Code du travail* et de l'article 176.15 de la Loi sur les fusions municipales.

Graphique 6 - **Honoraires et débours liés aux frais d'arbitrage, 2002-2003 à 2011-2012**



Action envisagée	Résultats (2011-2012)
Assigner des dossiers de médiation-conciliation[1]	Réalisé

1. Les données sont extraites du système de Gestion des relations du travail (GRT) à l'aide du logiciel Discoverer.

Au 1er avril 2011, la Direction générale des relations du travail avait 372 dossiers en cours, auxquels 538 autres se sont ajoutés durant l'année. Les services accordés dans 910 dossiers jusqu'à la fin de l'année de référence ont permis 560 règlements ou conclusions, laissant 350 dossiers en cours au 31 mars 2012.

La solvabilité des régimes complémentaires de retraite a été l'un des enjeux principaux qui ont rendu certaines négociations ardues. Cette situation a particulièrement touché les papetières. Le secteur des alumineries a lui aussi connu ses difficultés relativement aux ententes sur la sous-traitance.

Les interventions du Ministère dans le secteur public ont permis d'atteindre cette clientèle qui a bénéficié des services de médiation prédécisionnelle ou en matière d'amélioration des relations du travail.

Tableau 5 - **Dossiers conclus durant l'année**

Types de dossiers	Nombre de dossiers conclus
Médiation-conciliation – contrats collectifs	404
Suivi de dossiers et vigie	39
Médiation-conciliation – amélioration des relations du travail	100
Médiation prédécisionnelle :	
harcèlement psychologique	24
médiation préarbitrale de griefs	22
Diffusion de l'offre de services	10

Orientation 4

Améliorer l'organisation du travail et la qualité de vie au travail

Action envisagée	Résultats (2011-2012)
Investir au niveau de l'environnement de travail	Installation d'un système de sécurité Aménagement des locaux du Ministère à Montréal

Le ministère du Travail a procédé à des ajustements à ses mesures de sécurité internes. À Montréal, une partie des locaux a été aménagée.

Autres résultats pour des activités non inscrites dans le *Plan stratégique 2009-2012*

Le *Rapport annuel de gestion 2011-2012* présente également les résultats d'activités non prévues au *Plan stratégique 2009-2012*. Les résultats mentionnés dans cette section concernent le Bureau de la sous-ministre adjointe aux relations du travail, le Comité consultatif du travail et de la main-d'œuvre et le Bureau d'évaluation médicale.

Le Bureau de la sous-ministre adjointe aux relations du travail

Traitement des demandes d'enquête

Au cours de l'exercice financier 2011-2012, le Bureau de la sous-ministre adjointe aux relations du travail a reçu 23 demandes d'enquête en vertu des dispositions anti-briseurs de grève (article 109.4 du *Code du travail*). Le Ministère a donné suite à l'ensemble des demandes reçues.

De ces 23 enquêtes, 16 ont donné lieu à un constat par un enquêteur du non-respect des dispositions anti-briseurs de grève. Pour quatre autres, il y avait respect des dispositions du *Code du travail*. Dans les trois autres dossiers, une entente est intervenue avant que l'enquêteur ne dépose son rapport.

Soulignons que dans deux de ces dossiers, une entente est intervenue en conciliation dans les jours suivant la visite de l'enquêteur.

Le Comité consultatif du travail et de la main-d'œuvre

Composition

Le Comité consultatif du travail et de la main-d'œuvre (CCTM) est composé de quatorze membres, nommés par la ministre du Travail, à savoir un président, six personnes choisies parmi celles qui sont recommandées par les associations de salariés les plus représentatives et six autres parmi celles qui sont recommandées par les associations d'employeurs les plus représentatives. Le sous-ministre du Travail, ou son délégué, est aussi membre d'office du CCTM. La composition du CCTM au 31 mars 2012 était la suivante :

Président
Fernand Matteau

Membres nommés après consultation des associations d'employeurs

Françoise Bertrand, présidente de la Fédération des chambres de commerce du Québec

Yves-Thomas Dorval, président du Conseil du patronat du Québec

Martine Hébert, vice-présidente de la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante, Québec

Marie-Hélène Jetté, associée chez Ogilvy Renault

Simon Prévost, président des Manufacturiers et exportateurs du Québec

Jerry Touzel, directeur des ressources humaines chez Alcoa ltée

Membres nommés après consultation des associations de salariés

Michel Arsenault, président de la Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec (FTQ)

Serge Cadieux, vice-président de la FTQ et directeur exécutif du Syndicat des employées et employés professionnels-les et de bureau (SEPB-Québec)

François Lamoureux, adjoint au Comité exécutif de la Confédération des syndicats nationaux

Réjean Parent, président de la Centrale des syndicats du Québec

Louis Roy, président de la Confédération des syndicats nationaux

François Vaudreuil, président de la Centrale des syndicats démocratiques

Membre d'office
Jocelin Dumas, sous-ministre du Travail, ou son délégué

Pour l'aider à s'acquitter de sa mission, le CCTM peut former des sous-comités, composés en règle générale d'un nombre égal de membres patronaux et syndicaux venant des associations représentées au CCTM. Des délégués de différents ministères, organismes ou institutions intéressés par une question ou un projet à l'étude peuvent également être sollicités pour participer à ces travaux. Les sous-comités suivants étaient actifs en 2011-2012 :

- Sous-comité d'étude des plaintes
- Sous-comité sur l'arbitrage des griefs
- Sous-comité spécial sur l'arbitrage
- Sous-comité sur la Commission des lésions professionnelles
- Sous-comité sur l'évaluation médicale
- Sous-comité sur le harcèlement psychologique
- Sous-comité sur les agences de placement temporaire
- Sous-comité sur les normes internationales du travail

Activités

Conformément à l'article 12.1 de la Loi sur le ministère du Travail (LRQ, c. M-32.2), le CCTM donne son avis à la ministre du Travail sur toute question qu'elle lui soumet relativement aux sujets qui relèvent de sa compétence. Il peut également entreprendre l'étude de toute question qui relève du domaine du travail et de la main-d'œuvre.

En 2011-2012, le CCTM a tenu 37 séances de travail, soit six séances du Comité et 31 des sous-comités. Il a transmis à la ministre du Travail les avis et recommandations suivants :

- Avis sur la nomination de commissaires à la Commission des lésions professionnelles
- Avis sur la ratification de la Convention n° 144 sur les consultations tripartites relatives aux normes internationales du travail
- Recommandations sur le maintien de 11 arbitres et la réinscription de 61 arbitres sur la liste des arbitres visée à l'article 77 du *Code du travail*
- Avis sur une nomination à la présidence de la Commission des lésions professionnelles
- Avis sur une nomination à la vice-présidence de la Commission des lésions professionnelles
- Liste des professionnels de la santé qui acceptent d'agir à titre de membres du Bureau d'évaluation médicale en vigueur du 1er avril 2012 au 31 mars 2013
- Recommandations sur le maintien de 13 arbitres et la réinscription de 3 arbitres sur la liste des arbitres visée à l'article 77 du *Code du travail*
- Avis sur le processus de consultation à l'égard de la nomination de commissaires à la Commission des lésions professionnelles
- Lettre transmise relativement à la demande d'avis sur une proposition d'encadrement du secteur des agences de placement temporaire
- Avis sur les dispositions de la Loi sur les normes du travail relatives au harcèlement psychologique (1er volet)

Les travaux du CCTM ainsi que des sous-comités de travail se poursuivront au cours du prochain exercice financier.

Le Bureau d'évaluation médicale

Mandat

Le Bureau d'évaluation médicale (BEM) a le mandat d'appliquer le mécanisme d'évaluation médicale prévu à la Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles (LATMP).

Rôle

Le rôle du BEM consiste à donner un avis sur les cinq sujets médicaux énoncés à l'article 212 de la LATMP, soit :

- le diagnostic;
- la date ou la période prévisible de consolidation de la lésion;
- la nature, la nécessité, la suffisance ou la durée des soins ou des traitements administrés ou prescrits;
- l'existence ou le pourcentage d'atteinte permanente à l'intégrité physique ou psychique;
- l'existence ou l'évaluation des limitations fonctionnelles du travailleur.

Contexte d'une demande d'évaluation au BEM

L'avis d'un membre du BEM est requis lorsqu'il y a une divergence d'opinions sur les sujets médicaux entre le médecin qui a charge du travailleur et ceux désignés par l'employeur ou la CSST. Cette dernière peut également demander un avis sur l'un ou plusieurs des sujets médicaux sur lesquels le médecin qui a charge ne s'est pas prononcé.

Membres

En octobre 2011, l'article 216 de la LATMP concernant la nomination des membres du BEM a été modifié. Compte tenu de la procédure de nomination des membres du BEM, cette modification n'a pas eu d'impact au cours du présent exercice.

En date du 15 mars 2011, le BEM était constitué de 79 membres, répartis en dix-sept spécialités médicales, ainsi que de deux dentistes.

Ressources humaines

Les ressources humaines comprennent un directeur, deux médecins-conseils, un à Montréal et un à Québec, un médecin responsable de la qualité et de la formation, et dix-huit employés de soutien.

Lieux des activités

Les activités du BEM se tiennent principalement dans les bureaux de Montréal et de Québec. Le BEM offre également des services dans les villes de Gatineau, Granby, Saguenay, Matane et Trois-Rivières.

Résultats stratégiques

La CSST a traité 112 672 dossiers ouverts à la suite de lésions professionnelles en 2010-2011. En 2011-2012, 9 610 de ces dossiers (9 %) ont fait l'objet d'un avis du BEM.

Il faut préciser que 23 % des dossiers (2 244/9 610) requérant un avis du BEM feront l'objet d'une décision devant la Commission des lésions professionnelles (CLP). Cela implique que 77 % des réclamations se règlent à la suite de l'avis du BEM, et ce, sans recours au tribunal administratif spécialisé, et que cet avis a contribué à ce règlement. Il faut noter que le volume de dossiers (2 244) soumis à la CLP est comptabilisé du 1er avril 2011 au 31 mars 2012.

Coût de fonctionnement

Le coût total de fonctionnement du BEM s'élevait à 2 487 178 $ pour l'année civile 2011.

Note importante

Avant l'année financière 2009-2010, le Bureau d'évaluation médicale présentait les informations colligées durant l'année civile courante. Afin d'harmoniser la période couverte avec celle du ministère du Travail, le rapport annuel de gestion actuel fait état des informations s'échelonnant du 1er avril 2011 au 31 mars 2012. En ce qui concerne les années antérieures, certaines données ont été modifiées pour s'ajuster à cette nouvelle façon de faire. Cela n'a pas d'impact sur la validité et la fiabilité des données.

En ce qui concerne le budget, les informations présentées s'appliquent pour l'année civile 2011.

Répartition des avis produits en fonction de la spécialité médicale

Chacun des dossiers est assigné en fonction de la nature de la lésion au membre possédant l'expertise requise pour procéder à l'évaluation et selon sa disponibilité. Les cas de lésions liées au système musculo-squelettique sont dirigés vers plus d'une spécialité médicale.

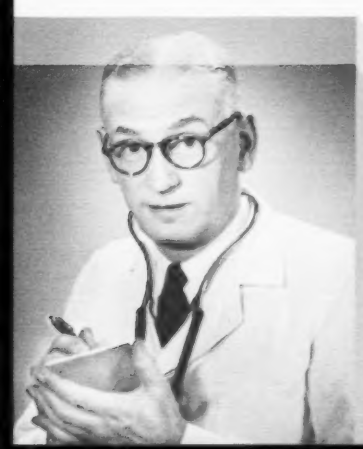


Tableau 6 - **Répartition du volume d'avis produits en fonction de la spécialité médicale**

	Total	Pourcentage
Anesthésiologie	10	0,1
Chirurgie buccale	1	0,0
Chirurgie générale	27	0,3
Chirurgie orthopédique	6 701	69,7
Chirurgie plastique	534	5,6
Dentisterie	4	0,0
Dermatologie	10	0,1
Médecine de famille	129	1,3
Médecine physique et réadaptation	848	8,8
Neurochirurgie	692	7,2
Neurologie	211	2,2
Ophtalmologie	10	0,1
Oto-rhino-laryngologie et chirurgie cervico-faciale	34	0,4
Pneumologie	6	0,1
Psychiatrie	379	3,9
Rhumatologie	13	0,1
Urologie	1	0,0
Total	**9 610**	**100**

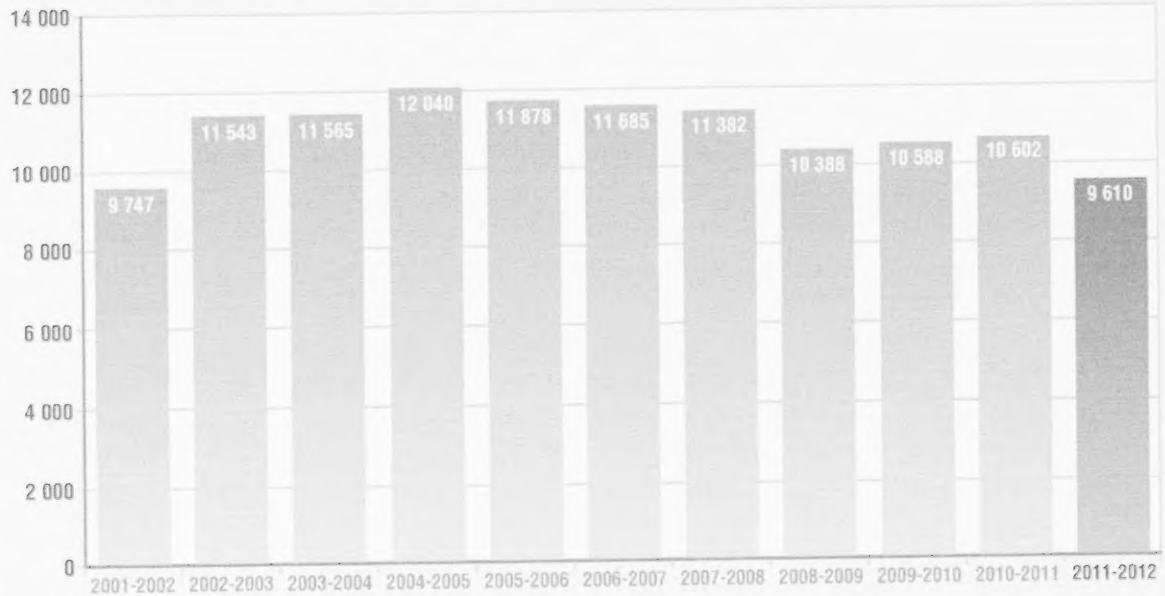
Les lésions musculo-squelettiques représentent environ 95 % des demandes d'évaluation. Celles-ci sont réparties en fonction de la nature de la lésion et des spécialités suivantes : chirurgie orthopédique, chirurgie plastique, médecine de famille, médecine physique et réadaptation, neurochirurgie et neurologie.

La plus grande proportion des demandes d'avis est assignée en chirurgie orthopédique, soit 69,7 % (6 701 avis), suivie de la médecine physique et réadaptation avec 8,8 % (848 avis) et de la neurochirurgie avec 7,2 % (692 avis). La répartition entre les spécialités médicales demeure sensiblement constante par rapport aux années précédentes.

Évolution du volume d'avis produits pour la période de 2001-2002 à 2011-2012

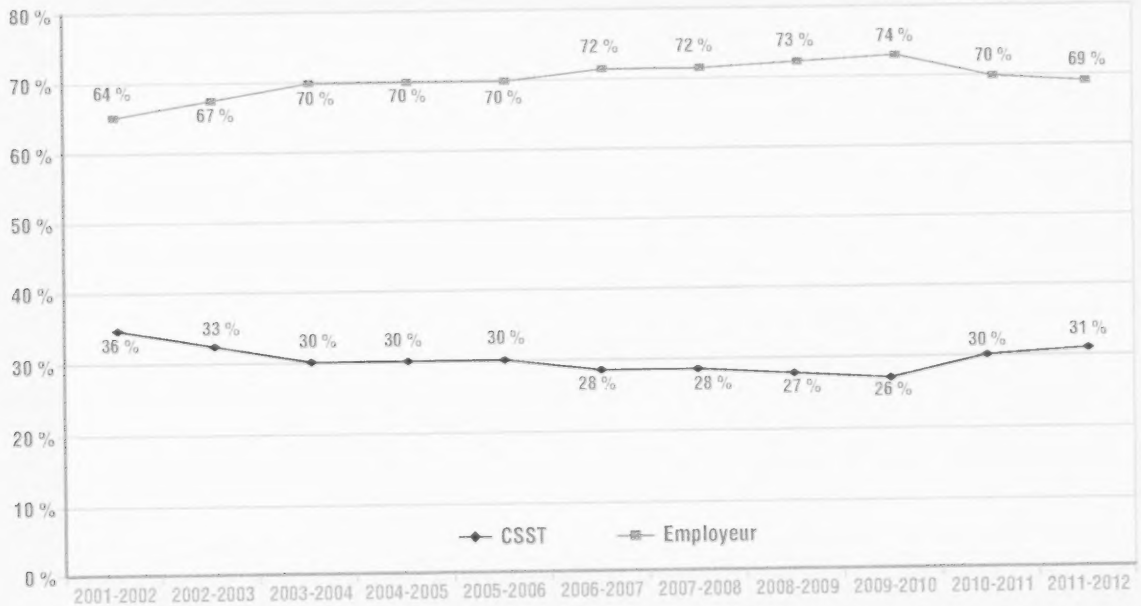
De 2002-2003 à 2007-2008, le volume d'avis produits est demeuré stable, avec une moyenne annuelle de 11 700 avis. Pour les périodes suivantes, la moyenne annuelle chute à 10 200 avis.

Graphique 7 - Évolution du volume d'avis produits, 2001-2002 à 2011-2012



Répartition du volume d'avis selon l'origine de la demande, 2001-2002 à 2011-2012

Graphique 8 - Évolution du volume d'avis selon l'origine de la demande, 2001-2002 à 2011-2012



Note : Le pourcentage de demandes en provenance simultanément de la CSST et des employeurs pour un même avis est inférieur à 0,01 %. Compte tenu de cette très faible proportion, il n'a pas été jugé utile de l'indiquer dans le graphique.

En 2011-2012, 69 % des avis ont été demandés par les employeurs, et 31 % par la CSST. On constate que cette proportion est demeurée sensiblement constante au cours des dix dernières années.

En ce qui concerne les demandes qui proviennent de la CSST, leur répartition est la suivante :

Tableau 7 - **Demandes d'évaluation par la CSST**

Demandes en provenance de la CSST	Nombre	Pourcentage
Avis	581	19,5
Contestations	706	23,8
Avis et contestations	1 685	56,7
Total	**2 972**	**100**

Délai de traitement

Le délai légal est la période débutant à la date de l'entrevue avec un membre du BEM jusqu'à celle de l'envoi postal de l'avis à la CSST et aux parties.

Le délai opérationnel équivaut à la période débutant à la date de réception d'une demande jusqu'à celle de l'envoi postal de l'avis à la CSST et aux parties.

Tableau 8 - **Délai moyen de traitement**

Période	Délai légal moyen (jours)	Délai opérationnel moyen (jours)
2011-2012	11,0	34,5
2010-2011	11,9	37,5
2009-2010	13,3	45,0

En 2011-2012, le délai légal moyen de traitement est de 11 jours. Le BEM respecte donc le délai légal de 30 jours.

On note une diminution de 3 jours (8 %) de la durée du délai opérationnel moyen par rapport à l'année dernière. Elle est attribuable au recrutement de nouveaux membres et au suivi des demandes d'évaluation.

Déclaration de services aux citoyens

La Déclaration de services aux citoyens du ministère du Travail formule des engagements en matière de qualité de services. Le Ministère rend compte des actions réalisées durant l'année.

La reddition de comptes découlant de ces engagements démontre l'importance que porte le Ministère à un public varié, composé de personnes salariées, d'employeurs et de chercheurs dans le domaine du travail.

Le ministère du Travail s'est engagé à respecter des engagements qui sont mis en œuvre par un personnel compétent et impartial, soucieux d'offrir des services de qualité.

Les informations suivantes présentent les engagements que le Ministère entend respecter.

ACCESSIBILITÉ

Engagement :
Fournir un service accessible

Commentaires

Cet engagement du ministère du Travail relève de sa Direction des communications. La refonte du site Web du Ministère, réalisée en 2010-2011, a suscité une hausse de sa fréquentation. Cependant, le logiciel qui compilait les données a fait défaut entre le 19 avril et le 2 mai 2011. Par conséquent, les résultats ne sont pas représentatifs des changements effectués durant la dernière année.

Les téléchargements de documents ont connu une croissance de 26,5 %, alors que la hausse n'était que de 1,7 % entre 2009-2010 et 2010-2011. De plus, la durée moyenne des visites a presque doublé.

Tableau 9 - **Fréquentation du site Web**

	2010-2011	2011-2012
Visites	277 311	277 577
Téléchargements de documents	177 465	224 522
Durée moyenne des visites	4 min 21 s	8 min 19 s

Engagement :
Utiliser un langage clair et facile à comprendre dans ses communications verbales et écrites

Commentaires

La Direction de l'information sur le travail est l'un des secteurs névralgiques du Ministère. Sa priorité est de fournir des renseignements et de produire des publications concernant le monde du travail. Cet objectif sous-entend que les documents diffusés doivent être clairs et précis.

Engagement :
Assurer un service téléphonique d'information générale sans frais partout au Québec

Commentaires

Les personnes désirant recevoir des informations concernant le domaine du travail ont la possibilité de joindre le ministère du Travail au moyen d'une ligne sans frais partout au Québec.

ACCUEIL ET COMPORTEMENT DU PERSONNEL

Engagement :
Garantir l'impartialité nécessaire à la prise de décision

Commentaires

Afin d'appuyer les autorités ministérielles et gouvernementales dans la prise de décision, le ministère du Travail fournit toutes les informations pertinentes.

Les médiateurs-conciliateurs, lors d'une intervention en relations du travail, ainsi que les médecins membres du BEM, lorsqu'ils rendent un avis médical, doivent faire preuve d'impartialité dans leur démarche.

TRAITEMENT DE LA DEMANDE

Engagement :
Fournir l'information la plus complète et précise possible pour répondre aux besoins des différentes clientèles

Commentaires

Les deux tableaux suivants présentent les publications offertes par le Ministère ainsi que le nombre de téléchargements de ces documents. Certains de ces

documents ont connu une hausse importante de téléchargements par rapport à 2010-2011. C'est le cas pour les publications mensuelles et trimestrielles.

Tableau 10 - **Publications ministérielles les plus téléchargées au cours de l'année 2011-2012**

Documents	Téléchargements
Évolution du taux de salaire horaire moyen au Québec, 2001-2010	6 094
Liste des grèves et des lock-out au Québec	4 657
Le Code du travail en questions et réponses	3 291
Rapport du groupe de travail sur l'industrie de la construction	2 571
Changements organisationnels pour améliorer la productivité et l'emploi : recueil de cas vécus	1 847
Une stratégie de prévention du harcèlement psychologique au travail et de soutien aux victimes	1 587
Les ententes négociées, 2 juin 2011	1 552
Répertoire des comités paritaires	1 492
Recueil de cas vécus en conciliation travail-famille	1 393
La croissance des taux de salaire négociés au Québec en 2011, résultats du premier semestre	1 390
Annexe II : Comparaison de l'évolution du salaire minimum au Québec, en Ontario et aux États-Unis	1 305

Tableau 11 - **Autres résultats pour les téléchargements des publications**

Documents	Téléchargements
Publications mensuelles	
- *L'échéance de conventions collectives*	25 934
- *Les ententes négociées*	35 185
- *Les arrêts de travail*	15 778
Publication trimestrielle	
- *La croissance des taux de salaire négociés au Québec en 2011*	3 239
Bulletin *Info Travail*	8 556
Revue *Regards sur le travail* (téléchargements d'articles et d'anciens numéros)	11 715
Bilan des arrêts de travail	2 295
La présence syndicale au Québec	2 319
Le processus de la négociation	1 449
Portait statistique des conventions collectives analysées au Québec en 2010	997
Organigramme du Ministère	4 229

Engagement :
Assurer la protection et la confidentialité des renseignements fournis

Commentaires

Voir les exigences législatives et gouvernementales dans la section sur la protection des renseignements personnels.

Engagement :
Répondre dans les meilleurs délais grâce à un service de messagerie téléphonique qui prend en charge les communications en tout temps

Commentaires

Le ministère du Travail dispose d'une ligne sans frais partout au Québec. Le Service à la clientèle a reçu 8 165 appels et en a traité 6 628, la différence étant attribuable aux appels abandonnés et à ceux redirigés par le service informatisé vers d'autres options, soit le Service à la clientèle de la Commission des normes du travail et Services Québec (1 537 transferts).

Tableau 12 - **Appels téléphoniques et courriels**

Appels reçus par le système informatisé[1]	8 165
Appels traités par le Service à la clientèle du Ministère	6 628
Taux de traitement par le Service à la clientèle	81,2 %
Courriels reçus et traités	1 512
Courriels transmis	1 441
Ratio courriels transmis/reçus et traités par le Service à la clientèle	95,3 %

1. Les appels reçus correspondent au nombre d'appels entrant dans l'application de réponse vocale interactive.

GESTION DE LA RELATION AVEC LE PUBLIC

Engagement :
Servir avec compétence, courtoisie et dans les meilleurs délais

Commentaires

Les plaintes
Au cours de l'exercice financier 2011-2012, le ministère du Travail a traité 26 plaintes qui ont nécessité une expertise en matière de relations du travail. Aucune plainte ne concernait la qualité des services fournis par le personnel travaillant au sein du Ministère. Comme la majorité des plaintes reçues au Ministère ne relève pas de ses compétences, les citoyens sont alors redirigés vers les ministères et organismes aptes à les soutenir dans leurs démarches.

3 Utilisation des ressources

3.1 Ressources humaines

Au cours de l'exercice financier 2011-2012, le Ministère a eu recours aux services de 132 personnes représentant 118,7 équivalents à temps complet (ETC), ce qui signifie une baisse de 0,8 % par rapport à l'année financière 2010-2011 (119,6 ETC). La cible de l'effectif s'élevait à 126 ETC pour l'année financière 2011-2012. En comparaison, elle était de 122 ETC pour 2010-2011 et de 128 ETC pour l'année 2009-2010. En ce qui a trait au nombre de personnes en poste au 31 mars 2012, il s'établit à 132, comparativement à 128 à la même période de l'année financière 2010-2011.

Tableau 13 - **Nombre de personnes qui occupent un poste, par secteur, au 31 mars 2012**[1]

	Regroupement	Régulier	Occasionnel	Total
BSM	Bureau du sous-ministre incluant le Secrétariat général	15	2	17
	Direction des communications	5		5
BSMART	Bureau de la sous-ministre adjointe aux relations du travail	3		3
	Direction générale des relations du travail	2		2
	Direction de la médiation-conciliation, de la prévention et de l'arbitrage	10		10
	Direction de la médiation-conciliation et de la prévention	23		23
BEM	Bureau d'évaluation médicale – Québec	8		8
	Bureau d'évaluation médicale – Montréal	14	1	15
DGPR	Direction générale des politiques et de la recherche	3		3
	Direction des politiques du travail	11		11
	Direction de l'information sur le travail	18	1	19
	Direction de la recherche et de l'innovation en milieu de travail	10		10
CCTM	Comité consultatif du travail et de la main-d'œuvre	6		6
Total		128	4	132

1. Les données ont été extraites du SAGIP à la paye 2 du 19 avril 2012 (effectif en place au 31 mars 2012).

novateurs pour combler ses besoins de main-d'œuvre et fidéliser son personnel. »

Les services de ressources humaines ont été assurés par le Centre interministériel de services partagés du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, avec lequel le ministère du Travail a conclu une entente de service.

Sur le plan de la dotation, les orientations gouvernementales relatives au renouvellement et à la réduction de la taille de l'État ont amené le Ministère à contribuer à ces objectifs en remplaçant moins de la moitié des employés permanents qui ont pris leur retraite (taux de remplacement de 40 %). Les emplois vacants ont été pourvus principalement par affectation, mutation ou promotion. Un certain nombre de postes l'ont été par recrutement, soit trois employés réguliers et deux occasionnels. Par ailleurs, on dénombre au Ministère, au cours de l'année financière 2011-2012, huit départs à la retraite[12].

Selon les données issues de l'exercice de gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre 2010-2013, 61 % de l'effectif du Ministère a plus de 50 ans. On prévoit que 14 personnes prendront leur retraite en 2012-2013.

Les activités réalisées en matière de gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre laissent entrevoir des enjeux d'attraction et de rétention de la main-d'œuvre. À l'instar des autres ministères et organismes, le ministère du Travail devra mettre en place des moyens novateurs pour combler ses besoins de main-d'œuvre et fidéliser son personnel.

En comparant les données de l'année 2011-2012 à celles de 2010-2011, on constate une baisse de 5,6 points de pourcentage du taux de roulement au Ministère. Cette baisse s'explique notamment par une diminution d'environ 50 % des départs en mutation et des démissions.

Tableau 14 - **Taux de départ volontaire (taux de roulement[1]) du personnel régulier**

Taux de départ	2011-2012	2010-2011	2009-2010	2008-2009
Ministère	12,40	18,03	10,74	12,82

1. Nombre d'employés ayant quitté la fonction publique (retraites et démissions) ou le Ministère (mutations) durant la période de référence sur le nombre moyen d'employés au Ministère durant la période de référence.

Les données ont été extraites de Média (juin 2012)

La formation et le perfectionnement du personnel

Les membres du personnel du Ministère ont suivi 97,5 jours de formation. Cela représente un nombre moyen de 0,7 jour de formation par personne. Par ailleurs, 0,58 % de la masse salariale a été consacrée au budget de développement des ressources humaines.

Tableau 15 - **Activités de développement des ressources humaines, résultats en 2011-2012**

Catégorie d'emploi	Nombre de participants	Nombre de jours de formation	Nombre moyen de jours de formation
Cadres	4	26	3,7
Conciliateurs	2	6	0,2
Professionnels syndiqués	18	56	2,3
Fonctionnaires syndiqués	2	2,5	0,1
Personnel non syndiqué	3	7	0,2
Total	**29**	**97,5**	**0,7**

Note : Le coût des activités par catégorie d'emploi n'est pas disponible dans le Système de suivi des activités de développement (SADE). Le montant total des activités a totalisé, en 2011-2012, 52 525,25 $. Il se répartit comme suit : 26 524,76 $ pour le salaire des participants et les formateurs internes, et 26 000,49 $ en coûts directs et indirects.

12. Les données ont été extraites du SAGIP à la paye 2 du 19 avril 2012 (effectif en place au 31 mars 2012).

Les thèmes abordés au cours de ces formations sont variés et concernent principalement la bureautique et les connaissances administratives.

Tableau 16 - **Évolution des dépenses en formation**

Année	Proportion de la masse salariale (%)	Jours de formation par personne	Montant alloué par personne
2010	0,48	0,44 jr	310,10 $
2011	0,47	0,61 jr	316,31 $

Tableau 17 - **Jours de formation selon les catégories d'emploi**

Année	Cadres	Professionnels	Fonctionnaires
2010	3	41,57	16,57
2011	26	51,43	5,57

3.2 Ressources matérielles et financières

Tableau 18 - **Budget de dépenses et dépenses réelles (en k$)**

	2010-2011	2011-2012	
	Dépenses réelles	Budget de dépenses	Dépenses réelles[1]
Ministère	14 060,6	15 827,9	14 234,2
Contribution financière à la Commission des relations du travail	6 863,3	7 939,5	7 674,5[2]
Contribution financière à la Commission de la construction du Québec	6 318,1	6 772,5	6 772,5
Contribution financière à la Commission de la santé et de la sécurité du travail	—	341,0	341,0
Contribution financière à la Régie du bâtiment du Québec	2 000,0	2 000,0	2 000,0
Total	**29 242,0**	**32 880,9**	**31 022,2**

1. Les dépenses réelles peuvent varier légèrement par rapport aux données des comptes publics, en raison de certaines modifications susceptibles d'être apportées par le Contrôleur des finances avant la publication desdits comptes publics.
2. La contribution financière versée à la Commission des relations du travail a été réduite à la suite des mesures d'économies additionnelles appliquées au courant de l'année financière 2011-2012.

Le budget du Ministère

Le budget pour les activités du Ministère est de 32,9 M$ en 2011-2012.

Dans les dépenses de 31,0 M$ en 2011-2012, il faut noter qu'en est exclu le remboursement, par la Commission de la santé et de la sécurité du travail, d'une somme de 2,7 M$ versée au compte à fins déterminées pour le financement du Bureau d'évaluation médicale.

Les dépenses prévues incluent les dépenses d'amortissement du Ministère de 0,2 M$.

La contribution financière du Ministère à la Commission des relations du travail

Cette contribution financière est en fait la quote-part du Ministère au fonds de la Commission des relations du travail.

La contribution financière du Ministère à la Commission de la construction du Québec, à la Commission de la santé et de la sécurité du travail et à la Régie du bâtiment du Québec

Le versement par le Ministère d'une subvention à la Commission de la construction du Québec et à la Régie du bâtiment du Québec, à même la provision du ministère des Finances pour des initiatives concernant les revenus, permet à ces organisations de financer différents projets en vue de poursuivre leurs actions pour enrayer le travail au noir et l'évasion fiscale et lutter contre la criminalité dans l'industrie de la construction.

La répartition par grand secteur d'activité ou par orientation stratégique

Tableau 19 - **Dépenses par secteur d'activité ou par orientation stratégique**

Secteur d'activité ou orientation	Budget de dépenses 2011-2012 (k$)	Dépenses réelles ou probables 2011-2012 (k$)	Dépenses réelles 2010-2011 (k$)	Dépenses réelles 2009-2010 (k$)
Lois et politiques	1 444,3	1 409,6	1 508,9	1 465,5
Relations du travail	4 560,8	4 528,4	4 743,9	4 737,7
Information sur le travail	1 973,9	1 921,1	1 963,0	2 123,6
Total	**7 979,0**	**7 859,1**	**8 215,8**	**8 326,8**

Tableau 20 - **Évolution des dépenses**

Secteur d'activité ou orientation	Dépenses réelles ou probables 2011-2012 (k$)	Dépenses réelles 2010-2011 (k$)	Écart (k$)	Variation (%)
Lois et politiques	1 409,6	1 508,9	(99,3)	- 6,6
Relations du travail	4 528,4	4 743,9	(215,5)	- 4,5
Information sur le travail	1 921,1	1 963,0	(41,9)	- 2,1
Total	**7 859,1**	**8 215,8**	**(356,7)**	**- 4,3**

Les dépenses réelles de 2011-2012 du ministère du Travail sont inférieures au budget de dépenses de la même année. L'écart s'explique principalement par des gels de crédits au Ministère. Les montants gelés sont inclus dans le budget, mais ils n'apparaissent pas dans les dépenses réelles. Ces données ne

comprennent pas les unités administratives suivantes : le cabinet de la ministre, le Bureau du sous-ministre, la Direction du Bureau du sous-ministre et le Comité consultatif du travail et de la main-d'œuvre. Il en est de même pour les budgets centralisés (entre autres les loyers de la Société immobilière du Québec et l'amortissement).

Le coût de revient

La première étape des travaux visant à établir le coût de revient est d'identifier les principaux services offerts à la clientèle. Les services du Ministère sont organisés autour de deux secteurs d'intervention : les relations du travail et l'information sur le travail.

Les services en relations du travail sont composés :

- de la prévention et du règlement des conflits de travail;
- de la promotion des pratiques exemplaires en relations du travail;
- des enquêtes à la suite de plaintes déposées en vertu de certaines lois du travail;
- de l'évaluation médicale des victimes d'un accident du travail ou d'une maladie professionnelle.

Les services d'information sur le travail incluent :

- l'information générale et l'orientation vers les ressources gouvernementales appropriées;
- le renseignement sur les lois, les droits individuels et collectifs du travail;
- la consultation en ligne des citoyens;
- la publication de renseignements techniques et scientifiques sur le travail, tant au bénéfice des employeurs qu'à celui des syndicats, des spécialistes en relations du travail, des chercheurs, des étudiants et des travailleurs.

Les travaux se poursuivront en 2012-2013. La deuxième étape de l'étude consistera à évaluer les coûts des services énumérés précédemment.

Nouvelles règles pour les bonis au rendement

Le Ministère doit rendre compte des bonis versés au cours de l'exercice 2011-2012 pour la période d'évaluation du rendement du 1er avril 2010 au 31 mars 2011. De plus, la loi mettant en œuvre certaines dispositions du discours sur le budget du 30 mars 2010 et visant le retour à l'équilibre budgétaire en 2013-2014 et la réduction de la dette prévoit qu'aucun boni fondé sur le rendement ne pourra être accordé aux cadres, aux cadres juridiques ni aux membres du personnel d'un cabinet pour les périodes d'évaluation du rendement des exercices financiers débutant en 2010-2011 et en 2011-2012.

Ainsi, pour 2011-2012, le ministère du Travail n'a versé aucun boni au rendement pour ces catégories de personnel.

Tableau 21 - **Bonis versés au cours de l'exercice 2011-2012 pour la période d'évaluation du rendement du 1er avril 2010 au 31 mars 2011**

Catégories d'emploi	Nombre de bonis au rendement	Montant total ($)
Cadres	0	0
Cadres juridiques[1]	0	0
Titulaires d'un emploi supérieur	0	0
Total	**0**	**0**

1. La reddition de comptes pour les cadres juridiques relève du ministère de la Justice du Québec.

3.3 Directive sur la gestion des ressources informationnelles

Les tableaux suivants présentent les réalisations en matière de ressources informationnelles (RI) du Ministère au cours de l'exercice financier.

Tableau 22 - **Débours planifiés et réels en ressources informationnelles pour la période de 2011-2012 (en k$)**

	Débours planifiés en RI	Débours réels en RI pour l'exercice	Écart
Projets de développement	783,7	67,2	(716,5)
Autres activités (continuité et encadrement)	2 128,2	1 507,7	(620,5)
Total	**2 911,9**	**1 574,9**	**(1 337,0)**

Les réalisations en matière de ressources informationnelles ont porté essentiellement sur des projets en continuité qui ont permis de maintenir la qualité des services. L'annulation ou le report de certains projets explique les écarts positifs. Dans l'application de la nouvelle politique-cadre de la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles, le Ministère a repositionné sa relation d'affaires aux fins d'assurer une planification et un suivi plus adéquats. Deux employés ont été engagés pour soutenir la gestion des ressources informationnelles au Ministère et les nouvelles obligations en provenance du Secrétariat du Conseil du trésor.

Tableau 23 - **Nombre de projets en ressources informationnelles pour la période de 2011-2012**

	Nombre de projets
Projets en cours au début de l'exercice	1
Projets entrepris au cours de l'exercice	0
Projets en cours à la fin de l'exercice	1
Projets terminés au cours de l'exercice	0

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

Exigences législatives et gouvernementales

4

4.1 Accès à l'égalité en emploi

Au cours de l'exercice 2011-2012, malgré le faible recrutement, le Ministère a maintenu la représentativité des différentes composantes de la société québécoise au sein de son organisation. On note toutefois une baisse pour la proportion de membres issus des communautés culturelles, qui passe de 7,9 à 6,3 %.

Ainsi, en date du 31 mars 2012, le taux de représentativité des membres de groupes cibles parmi le personnel permanent du Ministère se chiffrait à 6,3 % pour les membres des communautés culturelles, à 2,3 % pour les anglophones et à 1,6 % pour les personnes handicapées et les autochtones.

Les tableaux suivants fournissent plus d'information concernant l'accès à l'égalité en emploi.

Les données globales

Tableau 24 - **Embauche totale au cours de la période de 2011-2012**

	Permanents[1]	Occasionnels[2]	Étudiants	Stagiaires
Nombre total d'employés embauchés	3	2	4	1

Nombre d'employés permanents qui occupent un poste au 31 mars 2012	
Effectif total	128

1. Les données sur l'embauche du personnel permanent n'incluent que les recrutements.
2. Les données sur l'embauche du personnel occasionnel n'incluent que les nouvelles entrées en fonction au Ministère durant la période visée ainsi que les renouvellements de contrat (un seul renouvellement au cours d'une même année financière est considéré).

Les membres des communautés culturelles, les anglophones, les autochtones et les personnes handicapées

L'objectif était d'atteindre un taux d'embauche de 25 % des nouveaux employés permanents, occasionnels, étudiants et stagiaires issus des communautés culturelles, des anglophones, des autochtones ou des personnes handicapées afin d'assurer la représentativité de ces groupes dans la fonction publique.

Le Ministère applique des mesures pour favoriser le respect de l'atteinte de cette cible pour chaque statut d'emploi. Ainsi, la Direction générale adjointe des ressources humaines dirige, de façon prioritaire, des candidates ou des candidats membres des groupes cibles vers les gestionnaires souhaitant pourvoir un emploi. Les gestionnaires doivent également obtenir une autorisation de dérogation du sous-ministre avant de nommer une personne qui n'est pas membre de l'un des groupes cibles.

Tableau 25 - **Données sur l'embauche des membres des groupes cibles en 2011-2012**

Statut d'emploi	Embauche totale 2011-2012	Membres de communautés culturelles	Anglophones	Autochtones	Personnes handicapées	Total	Taux d'embauche par statut d'emploi[1]
Permanent	3	–	–	–	–	–	–
Occasionnel	2	–	–	–	–	–	–
Étudiant	4	–	–	–	–	–	–
Stagiaire	1	–	–	–	–	–	–
Total	**10**	**–**	**–**	**–**	**–**	**–**	**–**
Taux d'embauche par groupe cible[2]		–	–	–	–	–	–

1. Le taux d'embauche par statut d'emploi est calculé selon le nombre total de personnes issues du groupe visé dans un statut donné par rapport à l'embauche totale en 2011-2012 dans ce même statut.
2. Le taux d'embauche par groupe cible est calculé selon le nombre total de personnes issues du groupe visé par rapport à l'embauche totale en 2011-2012.

Tableau 26 - **Taux d'embauche global des membres des groupes cibles par statut d'emploi : résultats comparatifs (en %)**

Année	Permanents	Occasionnels	Étudiants	Stagiaires
2007-2008	44,4	0	45,5	N.D.
2008-2009	30,0	0	14,3	N.D.
2009-2010	0	0	14,3	N.D.
2010-2011	0	0	0	0
2011-2012	0	0	0	0

N.D. : Données non disponibles

En matière de représentativité, la cible gouvernementale est de 9 % pour les membres des communautés culturelles (anglophones et autochtones) et de 2 % pour les personnes handicapées.

Tableau 27 - **Taux de représentativité des groupes cibles : résultats comparatifs**

Groupes cibles	2011-2012		2010-2011		2009-2010	
	Nombre d'employés permanents dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif permanent total (%)	Nombre d'employés permanents dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif permanent total (%)	Nombre d'employés permanents dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif permanent total (%)
Communautés culturelles	8	6,3	10	7,9	9	7,1
Autochtones	2	1,6	2	1,6	2	1,6
Anglophones	3	2,3	3	2,4	2	1,6
Personnes handicapées	2	1,6	2	1,6	2	1,6

Mise en garde : Il est impossible de calculer un taux de représentativité global des membres de groupes cibles en additionnant le taux de représentativité pour chacun d'eux car les cibles de représentativité sont établies pour chaque groupe et non pour l'ensemble. Par ailleurs, un même individu peut se retrouver dans plus d'un groupe cible.

Les femmes

En 2011-2012, le taux de représentativité des femmes au sein du personnel permanent a connu une hausse de 0,7 point de pourcentage par rapport à celui de 2010-2011 (57,9 %).

Tableau 28 - **Taux de représentativité des femmes dans l'effectif permanent au 31 mars 2012**

	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel	Personnel technique	Personnel de bureau	Total
Nombre d'employés permanents occupant un poste	10	64	22	32	**128**
Nombre de femmes occupant un poste	1	26	19	29	**75**
Taux de représentativité des femmes dans l'effectif permanent, par catégorie d'emploi (%)	10,0	40,6	86,4	90,6	**58,6**

Tableau 29 - **Taux d'embauche des femmes en 2011-2012**

	Permanente	Occasionnelle	Étudiante	Stagiaire	Total
Nombre de femmes embauchées	2/3	1/2	3/4	0/1	**6/10**
Pourcentage par rapport au nombre total de personnes embauchées en 2009-2010 (%)	66,7	50,0	75,0	–	**60,0**

Santé des personnes

Dans le cadre du *Plan d'action ministériel en santé et sécurité du travail*, diverses activités ont été réalisées :

- rappel pour l'utilisation du système ADAPTE (par l'envoi d'une note ou d'un courriel aux gestionnaires pour annoncer les calendriers de formation de l'Association paritaire pour la santé et sécurité du travail, secteur Administration provinciale (APSSAP) à l'automne 2011 et à l'hiver 2012);
- diffusion d'articles dans l'intranet sur la santé physique et psychologique, comme la journée sans voiture et les minutes psychologiques du Groupe Renaud & Associés;
- réalisation d'une campagne de vaccination contre l'influenza à l'automne 2011;

- renouvellement des ententes avec les centres de conditionnement physique (Énergie Cardio, Nautilus, Curves et Swann);
- participation des employés de Montréal au Programme de remboursement pour l'activité physique;
- soutien du ministère du Travail au centre d'activité physique Tonus 200 de Québec;
- réalisation de cinq interventions de l'APSSAP concernant l'ajustement personnalisé des postes de travail;
- réalisation de deux activités thématiques sur la nutrition et la gestion du stress, incluant une conférence, un profil personnalisé et un suivi téléphonique disponibles sur une base volontaire;
- diffusion et promotion des activités du Regroupement de réseaux en santé des personnes au travail (RRSPT), secteur Table patronale de concertation en santé et sécurité du travail (TPCSST) (la formation *Prévenir l'épuisement professionnel*, le colloque et la programmation du printemps 2012);
- élaboration et diffusion d'un aide-mémoire sur les mesures préventives relatives aux manifestations de violence envers les employés en contact avec la clientèle externe.

Par son programme d'aide aux employés (PAE), le Ministère s'assure de fournir aux membres du personnel le soutien nécessaire pour prévenir, reconnaître et résoudre les problèmes d'ordre personnel et professionnel qui nuisent ou sont susceptibles de nuire à leur rendement ou à leur comportement au travail. En 2011-2012, le Ministère a renouvelé le contrat du Groupe Renaud & Associés en matière de PAE. Des messages de *La Minute psychologique* ont paru fréquemment dans l'intranet pour rappeler au personnel les services du PAE.

En 2011-2012, le taux d'utilisation du PAE est de 13,04 %. Ce taux représente le nombre de personnes ayant utilisé les services du PAE par rapport à l'ensemble des employés du Ministère. L'information disponible pour 2011-2012 couvre la période du 1er septembre 2011 au 31 août 2012.

Mesures ou actions favorisant l'embauche, l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées

Dans le cadre du Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH), le gouvernement du Québec offre la possibilité à certains employeurs d'accueillir et d'accompagner des stagiaires pour une durée d'un an. Ce programme, géré et financé par le Secrétariat du Conseil du trésor, est réservé aux ministères et organismes dont le personnel est nommé ou rémunéré selon la Loi sur la fonction publique.

Tableau 30 - **Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH)**

	2010-2011	2011-2012
Nombre de projets soumis au Centre de services partagés du Québec dans le cadre du Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées	0	0
Nombre de participants au Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées accueillies au cours de l'année	0	0

4.2 Allègement réglementaire et administratif

Au cours de l'année 2011-2012, aucune mesure en matière d'allègement réglementaire et administratif n'a été réalisée au Ministère.

4.3 Développement durable et changements climatiques

En conformité avec la *Stratégie gouvernementale de développement durable 2008-2013*, et en liaison avec son *Plan d'action de développement durable*, le Ministère rend compte, dans cette section, des résultats obtenus concernant sa démarche de développement durable.

Activités réalisées au cours de l'exercice financier 2011-2012

Objectif gouvernemental 1

Mieux faire connaître les concepts et les principes de développement durable et favoriser le partage des expériences et compétences en cette matière ainsi que l'assimilation des savoirs et savoir-faire qui en facilitent la mise en œuvre

Objectif organisationnel

Accroître la vigilance et les préoccupations relatives au développement durable dans les activités du Ministère

Action
Mettre en œuvre des activités contribuant à la réalisation du *Plan gouvernemental de sensibilisation et de formation du personnel de l'Administration publique*

Gestes	Suivis
Réaliser des activités de sensibilisation	**Réalisées**
Diffuser des chroniques portant sur les bonnes pratiques en développement durable	**En continu**
Participer aux activités du Bureau de coordination de développement durable (BCDD)	**En continu**

Cibles et indicateurs
80 % du personnel touché d'ici 2011 au moyen d'une activité de sensibilisation à la démarche de développement durable

50 % des employés visés ayant participé à une formation spécialisée

Autres indicateurs : thèmes abordés (Internet, intranet, affichage, chroniques)

Résultats de l'année
Le taux de sensibilisation du personnel a été mesuré par l'Institut de la statistique du Québec (ISQ); il a atteint 93 %. Le ministère du Travail a contribué à l'atteinte de la cible gouvernementale (80 %) et, en tant que ministère, il s'inscrit dans la mesure prise par l'ISQ.

La partie sensibilisation du personnel au Ministère ayant été faite, 50 % de l'action est réalisée.

Le taux de formation des employés visés sera calculé en 2013.

Plusieurs chroniques ont été diffusées dans l'intranet. Toutes ont alimenté la section consacrée au développement durable.

Objectif gouvernemental 4

Poursuivre le développement et la promotion d'une culture de la prévention et établir des conditions favorables à la santé, à la sécurité et à l'environnement

Objectif organisationnel

Conjuguer bien-être et productivité dans les milieux de travail

Action
Plan d'action annuel en matière de santé et de sécurité du travail

Gestes	Suivis
–	En continu

Cibles et indicateurs
–

Résultats de l'année
Dans le cadre du *Plan d'action ministériel en santé et sécurité du travail*, diverses activités ont été réalisées en 2011-2012.

L'action étant récurrente, son taux de réalisation annuel ne peut être précisé.

Objectif gouvernemental 6

Appliquer des mesures de gestion environnementale et une politique d'acquisitions écoresponsables au sein des ministères et organismes gouvernementaux

Objectif organisationnel

Accroître la vigilance et les préoccupations relatives au développement durable dans les activités du Ministère

Action
Mettre en œuvre des pratiques et activités contribuant aux dispositions de la Politique pour un gouvernement écoresponsable

Gestes	Suivis
Utilisation de la visioconférence	En continu
Récupération des matières résiduelles	En continu
Élaboration d'un cadre de gestion environnementale	Amorcée

Gestes	Suivis
Mise en place d'un programme de navettage durable	**Amorcée**
Achats écoresponsables	**En continu**

Cibles et indicateurs
Analyse et adoption de lignes directrices en vue d'une gestion écoresponsable (indicateur 7)

Appel à des entreprises d'insertion pour l'achat de services courants

Quatre gestes retenus pour l'atteinte des objectifs nationaux de gestion environnementale

Trois gestes retenus de pratiques d'acquisitions écoresponsables

Résultats de l'année
Le Ministère a poursuivi la récupération des matières résiduelles de même que l'utilisation de la visioconférence.

Il a aussi poursuivi les travaux relatifs au cadre de gestion environnementale de même que ceux liés au futur plan de navettage.

Le Ministère a aussi poursuivi ses pratiques d'acquisitions écoresponsables (ex. : achat de papier recyclé avec fibres postconsommation).

Objectif gouvernemental 14

Favoriser la vie familiale et en faciliter la conciliation avec le travail, les études et la vie personnelle

Objectifs organisationnels

Contribuer à la qualité des milieux de travail

Conjuguer bien-être et productivité dans les lieux de travail

Action
Recenser les pratiques de conciliation travail-famille et faciliter leur application

Gestes	Suivis
Diffusion dans le site Web	**En continu**

Cibles et indicateurs
De meilleures pratiques décrites dans le site Web et des études de cas

Résultats de l'année
Des pratiques et des études de cas sont disponibles dans la section « Mesures concrètes de conciliation travail-famille » dans le site Web du Ministère.

Objectif gouvernemental 16

Accroître la productivité ainsi que la qualité des emplois en faisant appel à des mesures écologiquement et socialement responsables

Objectifs organisationnels

Contribuer à la qualité des milieux de travail

Conjuguer bien-être et productivité dans les lieux de travail

Action
Interventions visant l'amélioration des relations du travail

Gestes	Suivis
Interventions pour l'amélioration des relations du travail	**En continu**

Cibles et indicateurs
Statistiques sur le nombre d'interventions pour l'amélioration des relations du travail

Résultats de l'année
Le Ministère a réalisé 100 interventions pour l'amélioration des relations du travail. Cette action étant récurrente dans les activités du Ministère, son taux de réalisation ne peut être précisé.

Action
Mettre en œuvre les actions du *Plan d'action gouvernemental pour l'accompagnement des organismes qui soutiennent le dynamisme territorial*

Gestes	Suivis
Participation à la Table d'accompagnement-conseil des entreprises du secteur privé (TACEP)	**En continu**

Cibles et indicateurs
Participation aux travaux de la TACEP et à la mise en œuvre des actions reliées à la mission du Ministère

Résultats de l'année
Le Ministère a participé à deux rencontres de la TACEP en 2011-2012.

Action
Recenser certaines pratiques exemplaires et les diffuser à l'interne

Gestes	Suivis
	En continu

Cibles et indicateurs
Gestes visant la réduction du gaspillage, la simplification des séquences et le meilleur agencement des processus et l'entretien préventif

Résultats de l'année
Le Ministère a diffusé dans l'intranet des capsules sur les bonnes pratiques exemplaires dont l'importance de la réduction des déchets, la journée sans voiture et la collecte écoresponsable de supports médias.

Objectif gouvernemental 24

Accroître l'implication des citoyens dans leur communauté

Objectif organisationnel

Accroître la vigilance et les préoccupations relatives au développement durable dans les activités du Ministère

Action

Encourager l'engagement du personnel auprès de la communauté et souligner les pratiques remarquables

Gestes	Suivis
Diffusion des pratiques de bénévolat	**En continu**
Cueillette solidaire durable	**En continu**

Cibles et indicateurs

Pratiques de bénévolat et actions rapportées dans l'intranet

Résultats de l'année

Poursuite des activités liées à la Cueillette solidaire durable.

Cette action étant récurrente dans les activités du Ministère, son taux de réalisation ne peut être précisé.

Diffusion d'une pratique de bénévolat dans l'intranet.

Objectif gouvernemental 26

Prévenir et lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale

Objectif organisationnel

Contribuer à la qualité des milieux de travail

Action

Produire des avis et des études portant sur les conditions de travail équitables

Gestes	Suivis
Ajout d'un axe portant sur la pauvreté et les faibles revenus dans les travaux de l'étude d'impact économique pour la révision annuelle du salaire minimum	**Réalisé**
Diffusion d'études sur le salaire minimum	**En continu**

Cibles et indicateurs

Études déposées ayant trait à l'effet du salaire minimum

Résultats de l'année

L'étude d'impact du salaire minimum a été déposée en novembre 2011.

À l'hiver 2012, deux articles publiés dans la revue *Regards sur le travail* portaient sur l'impact global d'une hausse du salaire minimum sur l'ensemble des salariés au Québec de même que sur le salaire minimum des salariés au pourboire.

Cette action étant récurrente dans les activités du Ministère, son taux de réalisation ne peut être précisé.

4.4 Égalité entre les femmes et les hommes

Le Ministère a complété la formation de ses professionnels à l'approche de l'Analyse différenciée selon les sexes en étroite collaboration avec les responsables de l'implantation de l'ADS du ministère de la Culture, des Communications et de la Condition féminine.

4.5 Emploi et qualité de la langue française dans l'Administration

En ce qui a trait à la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration, la Direction des communications a répondu aux nombreuses demandes qui touchent le domaine linguistique formulées par les unités administratives du Ministère. Elle a également révisé l'ensemble des textes et documents déposés dans le site Web du Ministère. Pour les documents publics ainsi que pour les publications en ligne, comme *Regards sur le travail*, elle s'adjoint des réviseurs linguistiques de grande compétence. Elle a également acheminé au personnel divers messages relatifs aux questions linguistiques et à la Charte de la langue française. À la demande de l'Office québécois de la langue française, le Ministère a nommé un mandataire et a formé un nouveau comité permanent chargé de l'élaboration de la prochaine politique linguistique ministérielle.

4.6 Protection des renseignements personnels

L'accès aux documents et la protection des renseignements personnels

Tableau 31 - **Nombre de demandes d'accès reçues au ministère du Travail au cours de l'année 2011-2012**

Critères		Nombre de demandes
Nombre total de demandes d'accès		35
Nature des documents	- Documents détenus par le Ministère	19
	- Documents comportant des renseignements personnels	8
Respect du délai de traitement de 20 jours		33
Demandes d'accès acceptées		13
Demandes d'accès partiellement acceptées		6
Demandes d'accès refusées		16
Motifs : Document inexistant, en vertu des articles 15 et 47 (3); et compétence d'un autre organisme public, conformément aux articles 47(4) et 48		
Documents inaccessibles, en vertu des articles 14, alinéa 2, 23, 28, 34 et 37		
Renseignements personnels, suivant l'article 53		
Demandes d'accès ayant fait l'objet de mesures d'accommodements raisonnables		0
Demandes de révision à la Commission d'accès à l'information		3

Le Ministère applique les obligations découlant du Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels et il maintient à jour le site pour les internautes, sur la base des critères de diffusion préalablement déterminés.

4.7 Politique de financement des services publics

Pour l'exercice financier se terminant le 31 mars 2012, les services offerts aux citoyens par le ministère du Travail ne sont pas tarifés. Ils sont gratuits.

Le Ministère intervient dans les secteurs des relations du travail et de l'information sur le travail. La liste des services est présentée dans la section des ressources matérielles et financières.

4.8 Recommandations du Vérificateur général du Québec

Aucune recommandation n'a été formulée par le Vérificateur général du Québec au cours de l'année.

100%

Travail
Québec